

ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS ENFOQUES, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS

**Estudio comparativo de los enfoques, políticas y prácticas de Responsabilidad Social
Empresarial de dos de las empresas más representativas de Popayán, en el sector
financiero**



Maryury Alejandra Ramírez Valderrama.

Fundación Universitaria de Popayán.

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas

Programa de Contaduría Pública

Popayán

2019

ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS ENFOQUES, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS

**Estudio comparativo de los enfoques, políticas y prácticas de Responsabilidad Social
Empresarial de dos de las empresas más representativas de Popayán, en el sector
financiero**



Maryury Alejandra Ramírez Valderrama.

Trabajo de investigación para optar al título de: Contadora Pública

Director

Mg. William Macías

Fundación Universitaria de Popayán.

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas

Programa de Contaduría Pública

Popayán

2019

Nota de aceptación

El director y los Jurados han leído el presente documento, escucharon la sustentación del mismo por su autora y lo encontraron satisfecho.

Director

Jurado

Jurado

Popayán, agosto de 2019

Índice

	Pág.
Introducción.....	8
Capítulo I.....	24
Aproximaciones conceptuales	24
1.1 Empresa	24
1.1.1 La empresa como maquina trivial	29
1.1.2 Escuela de relaciones humanas: la empresa como organismo y sistema abierto.	32
1.1.3 La empresa como organización contingente- sistema holográfico.....	36
1.2.1 Modelos alternativos a la banca tradicional	45
1.3 Responsabilidad social	48
1.3.2 Teoría instrumental de la RSE.....	51
1.3.3 Teoría del constitucionalismo corporativo, contrato social integrado y teoría de la ciudadanía corporativa.....	54
1.3.4 Los círculos concéntricos y la teoría de la actuación social de la empresa	57
1.3.5 Enfoque ético de la RSE: teoría de la acción comunicativa y teoría de los stakeholders	59
Capítulo II.....	67
Bancolombia y Banco Mundo Mujer	67
2.1 El Banco Bancolombia	67
2.1.1 Propósito de Bancolombia.....	70

ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS ENFOQUES, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS

2.1.2 Aspiración Bancolombia	70
2.1.3 Estado Actual.....	71
2.2 El Banco Mundo Mujer	74
2.3 Las políticas y prácticas de responsabilidad social de Bancolombia	77
2.3.1. RES con sus asociados.	79
2.3.2 RES sector ambiental.	82
2.3.3 Educación ambiental	85
2.3.4 Movilidad empleados.	85
2.3.5 Ecoeficiencia	86
2.3.6 Negocios sostenibles	87
2.3.7 Participación en política pública de cambio climático	89
2.3.8 Gestión de riesgos y oportunidades frente a fenómenos climáticos.....	89
2.3.9 Generación de conocimiento en cambio climático para clientes y empleados. .	89
2.4 Análisis de riesgo ambiental y social en la financiación	90
2.4.1 RES con entidad de vigilancia y control	91
2.4.2 RES con sus proveedores.	96
2.4.3 Seguridad en los servicios digitales para los clientes.	97
2.4.4 RES para sus Colaboradores.	98
2.4.5 Derechos Humanos y nuestros empleados	98
2.5 Las políticas y prácticas de responsabilidad social de Banco Mundo Mujer.	110
Capítulo III	126
Observaciones y/o críticas de la res de Bancolombia y mundo mujer	126

3.1 Beneficios por concepto de descuentos tributarios	129
Conclusiones.....	136
Referencias	138

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Aportaciones en la literatura sobre RSE.....	51
Tabla 2. Atributos de los stakeholders.....	62
Tabla 3. Composición según tipo grupo de interés:	72
Tabla 4. Estructura organizacional operación Nacional.....	73
Tabla 5. Composición accionaria Banco Mundo Mujer.....	76
Tabla 6. Gastos e inversiones ambientales 2017.....	83
Tabla 7. Participantes en capacitación ambiental.....	85
Tabla 8. Consumo de energía eléctrica. (Mwh) 2017.....	86
Tabla 9. Consumo de agua Metros cúbicos.....	86
Tabla 10. Consumo de Papel (Kg).....	86
Tabla 11. Gestiones realizadas ante la Superintendencia Bancaria.....	94
Tabla 12. Beneficios Convención Colectiva.....	100
Tabla 13. Bonificación por profesionalización.....	101
Tabla 14. Participación demográfica empleados.....	101
Tabla 15. Remuneración salarial por género y rangos de edad.....	102
Tabla 16. Relación con los grupos de interés.....	104

Tabla 17. Temas materiales RES Bancolombia.....	107
Tabla 18. Temas materiales ambientales y sociales.....	108
Tabla 19. Resumen Beneficios Tributarios.....	132

Índice de figuras

	Pág
Figura 1. Máquina Trivial.....	30
Figura 2. La empresa como organismo.	36
Figura 3. Estructura estática vs. Estructura dinámica.....	38
Figura 4. La organización holográfica.....	39
Figura 5. Enfoque Instrumental.....	54
Figura 6. Enfoque Integrativo.....	56
Figura 7. Enfoque Político.....	59
Figura 8. Enfoque Ético.....	62
Figura 9. Historia Bancolombia	69
Figura 10. Composición accionaria.....	79

Introducción

El presente trabajo se centra en el estudio comparativo de los enfoques, políticas y prácticas de responsabilidad social empresarial: Bancolombia y Banco Mundo Mujer Popayán, 2017. La investigación permite inferir que las expresiones de responsabilidad social Empresarial son el reflejo de la aplicación de la política misional estructurada por cada entidad, considerando su momento histórico: caso Bancolombia materializa su RSE fundamentándose en los ODS¹ (Grupo Bancolombia, 2018). Por otro lado, Banco Mundo Mujer al ser un banco que empezó sus operaciones en el 2015 y que para el 2017 según el informe de los estados financieros a 31 de diciembre del 2017 contó con un patrimonio de doscientos noventa y dos millones ciento veinticinco mil setecientos cuarenta y tres pesos (292.125.743) (Banco Mundo Mujer, 2017). Este es un factor determinante de sus expresiones de RSE, al limitar sus acciones en la materia, de acuerdo con sus grupos de intereses.

El problema que nos convoca gira en torno a varios aspectos relacionados con la responsabilidad social empresarial (RSE) en correlación con las entidades financieras. Este tema-problema surge como resultado de las crisis ambientales y sociales generadas por el modelo de acumulación capitalista centrado en la ganancia desde los años setenta. Como respuesta a la crisis de los años setenta se impuso el modelo económico neoliberal desde los años ochenta impuso una concepción de libre mercado autorregulado, donde el Estado se deshace de varias de sus responsabilidades sociales y al mismo tiempo minimiza su

¹ Como actor importante del sector privado, juega un papel trascendental en la realización de los objetivos de desarrollo sostenible los cuales concentran la intervención en las esferas económica, social y ambiental, centrada en las necesidades de los más pobres y vulnerable; como se pudo evidenciar en el Informe Gestión Empresarial responsabilidad corporativa 2017.

papel como regulador de la esfera económica. Al tiempo el capital financiero se tornó importante y se da la emergencia de mercados financieros desregulados con alto poder. En los Estados Unidos de América para el año 1999 fue aprobada la Ley Gramm Leach, la cual le quitó la regulación al sistema financiero con el fin de que este sector creciera y se consolidara en la economía; conllevando a la vinculación y activación de los actores como: bancos prestamistas, bancos de inversión, inversionistas, calificadoras, aseguradoras y la Reserva Federal, quienes depositaron su confianza en las leyes del mercado como elementos de regulación y sostenibilidad.

Esto generó la crisis financiera “Burbuja Inmobiliaria del 2018” producto de prácticas irresponsables de fraudes y malos manejos de los recursos depositados, donde ante la baja de tasas de interés por parte de la Reserva Federal de E.E.U.U. muchas familias accedieron a créditos hipotecarios con bancos comerciales. Siendo cada vez más rentable este fenómeno, llamó la atención de los bancos de inversiones, quienes crearon la figura de títulos de alta rentabilidad llamados Collateralized Debt Obligation (CDO) empezaron a contactar a los prestamistas de vivienda para comprarles los títulos hipotecarios a una significativa margen de rentabilidad. Posteriormente beneficiándose de la globalización del mercado financiero, los ofrecieron en la bolsa de valores de New York como títulos de buena rentabilidad a bancos internacionales, fondos de pensiones, gobiernos extranjeros, inversionistas y grandes corporaciones. Todos los acreedores de estos títulos tenían altas ganancias cuando los deudores pagan a tiempo a sus obligaciones financieras.

Sin embargo, estos últimos desconocían el poco control que tenía los bancos en la otorgamiento de los préstamos hipotecarios ya que por prestar más, empezaron a eliminar los requisitos que permitían evidenciar capacidad de pago de los clientes de créditos- Esto generó hipotecas *subprime* con tasas variables, que implicaba, si la tasas bajaban se veía reflejada en la cuota, si subían, la cuota se afectaba con el incremento, convirtiéndose esta una inversión de alto riesgo que generaba grandes rentabilidades ya que contaban con calificación AAA y AA por parte de las calificadoras de riesgos. Los inversionistas internacionales como garantía del impago compraban a las aseguradoras los respectivos Credit Default Swap (CDS), permutas por incumplimiento crediticio a las firmas aseguradoras, como póliza trimestral conllevando a un círculo generador de lo que luego tuvo repercusiones en el mercado financiero global.

En la historia reciente, el mercado financiero nacional no ha estado exento de fraudes; las pirámides de DMG y DRFE, o los desastres de Interbolsa, el Fondo Premium, Factor Group, Proyectar Valores, Estraval y Elite (Revista Semana, 2016.) son protagonistas de un capítulo oscuro que involucraran modalidades delictivas, como captación masiva e ilegal, estafa, fraude, falsedad en documentos, concierto para delinquir y hasta posible lavado de activos, dejando en evidencia la fragilidad en la estructura jurídica, estructura y procesos de seguimiento y control de las entidades competentes para garantizar el funcionamiento de este componente del sistema financiero colombiano, habiéndose sostenido en el tiempo y extendido en los diferentes sectores de la economía colombiana.

En el consolidado investigativo se tiene análisis desde teorías organizacionales, económicas y contables, enfocadas en la comprensión del funcionamiento de los sistemas aplicados para asignar posibles responsabilidades a instituciones que integran la extensa red de organizaciones financieras que forman estas expresiones del mercado bursátil.

Las prácticas de los actores financieros se ven reflejadas en el riesgo reputacional, el cual condensan los aspectos que inciden en la construcción y consolidación de la imagen de la entidad, la manera de contratación de los empleados², claridad en la administración de la información financiera de los productos y servicios que son ofrecidos a los clientes³, aplicación de políticas ambientales al interior de la entidad, como también apoyo a iniciativas ambientales de organizaciones y /o comunidades; participación en actividades corruptas. Puntualmente, como lo dio a conocer la Revista Semana (2018):

La acción del Grupo Aval se ha visto afectada por el escándalo de corrupción de Odrebrecht, disminuyendo un veintiún por ciento (21%) su valor comercial, como efecto colateral las acciones del Banco de Bogotá hoy valen alrededor del 90 por ciento de lo que valían hace dos años. Para el caso de entidades financieras - Bancolombia y Davivienda-que no han estado inmersas con su casa matriz ni sus filiales en prácticas ilegales, sus acciones se han valorizado cerca del 120 por ciento en el mismo periodo. (p.1)

² Se tiene claro que el tipo de contratación laboral no depende de las entidades bancarias, ya que éste es reglamentado por el Estado mediante leyes que autorizan algunos que no pueden ser beneficiosos para los empleados. Actualmente en Colombia está permitida la siguiente tipología para contratar: Contrato a Término Fijo, Término Indefinido, Prestación de Servicios y contrato por Obra. Los sindicatos con su lucha han obtenido mejoras significativas para los trabajadores con la firma de las respectivas Convenciones Colectivas de Trabajo.

³ Las críticas de los usuarios son con relación a que los bancos se aprovechan de la escasa educación financiera, induciéndolos a consumir productos financieros que afectan las finanzas personales.

En la actualidad la economía solidaria y el cooperativismo se han abierto espacio en el sector financiero⁴ (Supersolidaria, 2017) como alternativas frente a las entidades con ánimo de lucro, predominando el carácter local y regional, teniendo como objeto social, servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de ahorro y crédito. Además de lo anterior, los excedentes obtenidos en desarrollo de su objeto social se aplican en la creación de una reserva de protección de aportes sociales, fondo de educación, fondo de solidaridad, revalorización de aportes, servicios comunes y seguridad social, retorno a los asociados, y fondo.

Para Bancolombia es de gran importancia conocer las expectativas que los grupos de relación tienen frente a su gestión, sus prioridades y necesidades, para generarles valor en el largo plazo. En esta organización no solo se preocupan por obtener resultados, sino particularmente de cómo generaran ese valor compartido. Las interacciones que realizan con cada público se ven reflejadas a través de espacios presenciales, medios de comunicación y relaciones interpersonales, lo cual les permite seguir fortaleciendo relaciones basadas en la confianza.

En este orden de ideas, en el año 2017 realizó un proceso de diálogo y consulta con los grupos de relación, particularmente con empleados, clientes y proveedores, de acuerdo con el estándar de Global Reporting Initiative y la nueva visión estratégica de la organización, en la que se definieron los siguientes temas materiales: Experiencia superior del cliente, Innovación, Cultura humanista y alto desempeño, Crecimiento rentable y

⁴ Actualmente son más de 181 entidades de ahorro y crédito contando con un activo aproximado a 14 billones de pesos. Estados Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito octubre 2018.

sostenibilidad, y Excelencia operacional y tecnológica (Bancolombia, 2017). Esto con el fin de comprender mejor los asuntos que para ellos son relevantes y dar a conocer el desempeño en el campo económico, ambiental y social.

En el caso del Banco Mundo Mujer para la presente investigación nos permite analizar las acciones catalogadas dentro de la RSE de entidades en proceso de crecimiento y consolidación. En este caso en particular, sobresale en la estructura accionaria, que el mayor accionista es una entidad proveniente del sector solidario y cooperativista, que asume acciones sociales mediante convenios. Sin embargo, posiblemente la entidad financiera con ánimo de lucro realiza gestiones de RSE que pueden ser tenidas en cuentas desde el enfoque constitucionalismo corporativo, contrato social integrado y teoría de la ciudadanía corporativa teniendo en cuenta los grupos de interés para el fortalecimiento empresarial de la compañía.

No obstante, todo el anterior contexto nos plantea las siguientes preguntas problema.

¿En qué consisten las políticas y prácticas de responsabilidad social de las empresas objeto de estudio?

La materialización de la RSE de manera transversal está influenciada por la estructura organizacional de las entidades analizadas, en este orden de ideas Bancolombia, la responsabilidad social empresarial es uno de los ejes centrales de actuación de las Compañías y se traduce en el compromiso permanente que el Grupo asume en la realización de programas sociales especiales a favor de sus empleados, la comunidad, el medio ambiente y, en general, de los diversos grupos de interés identificados.

El Grupo Bancolombia considera que la responsabilidad social empresarial, aunque complementa el modelo de gobierno corporativo, trabaja de manera fuerte con el fin de ayudar a sus clientes en el desarrollo del país por medio de tres focos:

- *El económico, que busca generar valor a sus grupos de interés; el social, que tiene como fin impactar de manera positiva a las comunidades donde desarrollan la actividad financiera, y el ambiental, al impulsar proyectos responsables y sensibilizar sobre el cuidado del medio ambiente.*
- *La responsabilidad económica se desarrolla a través de acciones que se soportan en el core⁵ del negocio, las cuales deben ser equilibradas desde lo ambiental y viables desde lo social. Esta responsabilidad está orientada a la generación de valor económico para sus partes de interés por medio del desarrollo de su objeto social, y al mejoramiento de los sistemas económicos en el ámbito nacional, regional y mundial. Estas actividades lo realizan por medio de programas como:*
- *Ser aliados de sus clientes: En Bancolombia se alegran cuando sus clientes y colaboradores cumplen sus sueños y han sido sus Aliados: “Conozca las historias de personas como usted que han encontrado en nuestra entidad más que un Banco”, este es el lema que utilizan para dar a conocer las diferentes experiencias.*

⁵ Competencia distintiva, también llamada competencia central de negocio, competencia esencial, o competencia clave o también "Giro del negocio" y conocida en inglés por Core Business o Core Competent, se refiere en gestión empresarial, a aquella actividad capaz de generar valor y que resulta necesaria para establecer una ventaja competitiva beneficiosa para la organización.

- *Caracol y Bancolombia más cerca: fomenta el conocimiento de las regiones más apartadas del país, esta microprograma de 4 minutos recorre diferentes regiones del país para educar a los colombianos.* (Grupo Bancolombia, 2018)

La responsabilidad social se dinamiza con proyectos comunitarios de alto impacto que promuevan la construcción de capital humano y la superación de la pobreza y la desigualdad, además, deben ser equitativas desde lo ambiental y viables desde lo económico.

Por medio de la fundación Bancolombia se materializa el compromiso social y comunitario del Grupo Bancolombia, mediante programas de desarrollo con énfasis en el fortalecimiento de la educación, el apoyo a proyectos productivos sostenibles y la promoción de la cultura en comunidades rurales y urbanas vulnerables.

Por medio de programas como:

- *Las letras van por Colombia: El programa tiene como objetivo mejorar las habilidades en lectura y escritura a través de talleres, capacitaciones y dotación de bibliotecas fortaleciendo la calidad de la educación y el aprovechamiento del tiempo libre.*
- *Educación financiera: Brindamos herramientas conceptuales y metodológicas a docentes y estudiantes para fortalecer las competencias que, desde el saber, el ser y hacer demanda el mundo contemporáneo en el ámbito de las finanzas, nuestro programa busca el logro de tres propósitos:*
 - *Manejar las finanzas del día a día con impecabilidad.*

- *Tomar decisiones sobre actuaciones financieras para el largo plazo en el marco de legalidad.*
- *Diseñar un proyecto de vida orientador de las propias acciones.*
- *El Bus Escuela: lleva enseñanzas sobre la importancia del ahorro, el uso adecuado de los diferentes canales que el Banco ha dispuesto para realizar transacciones y la importancia de la seguridad en el manejo de los recursos financieros. Desde el inicio de su recorrido en octubre del 2008 y desde entonces ha visitado 120 poblaciones y ha beneficiado a 30.300 colombianos.*
- *Alianzas por el desarrollo: A través de alianzas entre el sector público y privado, acompañamos iniciativas productivas para que las familias mejoren sus ingresos, a la vez que fortalecemos la calidad de la educación, la seguridad alimentaria y la nutrición. (Grupo Bancolombia, 2011)*

La responsabilidad ambiental se materializa a través de líneas de trabajo que buscan minimizar el impacto directo e indirecto de sus actividades en el medio ambiente, esto lo realiza por medio del plan ambiental:

- *Riesgos Ambientales: Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales presentes en los proyectos que financiamos*
- *Educación Ambiental: construcción de competencias en desarrollo sostenible orientadas a las partes interesadas.*
- *Negocios Ambientales: Financiación de proyectos orientados a reducir el impacto de las actividades en el entorno.*

- *Ecoeficiencia: Reducción de los impactos ambientales directos del Grupo Bancolombia.*
- *Comunicación Ambiental: Divulgación de la estrategia de Gestión Ambiental del Grupo Bancolombia.*
- *Voluntariado Ambiental: Participación personal de nuestras partes interesadas en acciones que mejoran el ambiente. (Grupo Bancolombia, 2011)*

Mundo Mujer el Banco de la Comunidad, mediante convenios con la Fundación Mundo Mujer, accionista mayoritario, lleva a cabo proyectos de RSE, sobresaliendo el cuidado del medio ambiente como prioridad, es por esta razón que desde el año 2014 han implementado proyectos sostenibles que han impactado positivamente en la forma como se establece la relación con los recursos naturales.

En coherencia con lo anterior, esta entidad cuenta con tres (3) edificios que poseen Cubiertas Vegetales, un sistema innovador de ahorro de energía que funcionan como un aislamiento térmico natural y contribuyen a la reducción del consumo energético de los edificios.

Con igual importancia promueven el mejoramiento de las condiciones de vida de familias campesinas, a través del desarrollo de productos ecoturísticos participativos, promoviendo la protección ambiental, con proyectos autosostenibles y en armonía con el medio ambiente.

La tradicional “Carrera Atlética 10K Semana Santa”, estrategia de articulación con otras entidades, ha permitido recaudar recursos económicos, esta se realiza en Popayán, en

el mes de abril, promoviendo el turismo y la actividad física saludable. Como resultado se beneficia el Asilo San Vicente de Paúl, a través de la entrega mensual de alimentos.

A través de la educación financiera los niños, jóvenes y adultos adquieren aptitudes, habilidades y conocimientos para estar en la posibilidad de hacer un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales.

Para la población rural, se ha dispuesto de una aplicación llamada LISTA (Logrando inclusión con tecnología y ahorro). LISTA es una aplicación para tabletas digitales que amplía los conocimientos de las personas sobre finanzas personales, incentiva la demanda de productos y servicios del sistema financiero formal, comparte sugerencias de cómo ahorrar en el hogar, todo con el fin de mejorar la toma de decisiones financieras sin que las personas tengan que desplazarse y sin que las barreras geográficas importen.

Direccionan programas y proyectos, que procuran el desarrollo social y empresarial, para que las mujeres madres cabezas de familia, logren generar ingresos económicos, que les permitan progresar y así construir un mejor futuro para ellas y sus familias. promoviendo la inclusión de la mujer empresaria de la región, en escenarios de intercambio comercial y cultural de talla nacional e internacional, permitiendo, fortalecer su emprendimiento con nuevos contactos comerciales y así, expandir su negocio.

Como mecanismo de reconocimiento público a las mujeres emprendedoras se realiza anualmente El Foro Mundo Mujer y Premio “Leonor Melo de Velasco”, un espacio que busca generar una red solida entre ellas, potencializando sus emprendimientos y su rol económico dentro de la sociedad, con el acompañamiento y respaldo de las entidades públicas y privadas del país.

Mediante la construcción o adecuación de infraestructura educativa y deportiva, apoyan a comunidades, buscando ampliar la cobertura y calidad de los servicios educativos bajo el principio de promover el deporte y la educación como actividades que beneficia el desarrollo de los más jóvenes, a nivel nacional, con énfasis en el departamento del Cauca.

¿Cuál es la incidencia de las políticas y prácticas de responsabilidad social en los grupos de intereses y el medio ambiente?

Las acciones de RSE han sido reconocidas como verdaderos artífices de la mejora del rendimiento organizativo y esto es especialmente importante para las empresas analizadas. Nos referimos a la mejora de la relación con los grupos de interés, potencializando la reputación corporativa. Más concretamente, el éxito competitivo ha sido señalado como un logro clave tras la realización de acciones de RSE, entendiendo por éxito la obtención de unos resultados positivos para la empresa en términos de posicionamiento en el mercado y que van más allá del ámbito financiero (Fernández y Santaló, 2010), este tipo de ganancia es la reputación de la firma.

Por otro lado, las empresas que realizan acciones de RSE son más propensas a innovar integrando nuevas estructuras organizacionales. A su vez, la innovación aparece como un factor clave para el éxito, ya que son numerosas las investigaciones que han puesto de manifiesto la incidencia de la innovación en la generación de ventajas competitivas (Gibson y Naquin, 2011). las creaciones tecnológicas y organizacionales han sido señaladas como determinantes de la competitividad de las grandes empresas, así mismo han sido destacadas por su capacidad para generar nuevos productos y servicios más competitivos (Perks y Riihela, 2004), producto del proceso de las relaciones con sus

grupos de interés, conociendo, comprendiendo las necesidades que en estos surgen para dar la respectiva satisfacción.

Adicional a lo anterior, las compañías, pueden desarrollar un verdadero rol estratégico en la protección del sector ambiental, previniendo y reduciendo al mínimo la contaminación y al mismo tiempo generar utilidades; para lograr este objetivo desarrollan procedimientos y normas que permitan identificar las debilidades y las fortalezas de la empresa frente al problema ambiental, para ello, se debe aplicar y cumplir con procesos y técnicas de administración establecidas para efectuar dentro de la organización, varias están directamente relacionados con la forma de cuantificar, registrar e informar los daños causados al medio ambiente y las acciones preventivas, funciones de la contabilidad. Ahora bien, la incorporación de la contabilidad a los asuntos ambientales viene a determinar los costos del manejo ambiental apoyados en la norma.

Para resolver lo anterior, se plantearon los siguientes objetivos: a) hacer una aproximación a los conceptos de responsabilidad social, empresa, enfoques de RSE y banca b) caracterizar los bancos y describir las políticas y prácticas de responsabilidad social que se observa en los bancos Bancolombia y Banco Mundo Mujer. c) Determinar la incidencia de las políticas y prácticas de responsabilidad social en los grupos de intereses (empleados y usuarios principalmente) y el medio ambiente de los bancos Bancolombia y Banco Mundo Mujer d) Describir las contradicciones y los enfoques de RSE que se observa en los bancos Bancolombia y Banco Mundo Mujer.

Siendo así, o para responder lo anterior se aplicó el método comparativo⁶ (Nohlen, 2003), para Sartori (1984) este método tiene como objetivo la búsqueda de similitudes y disimilitudes. Dado que la comparación se basa en el criterio de homogeneidad; siendo la identidad de clase el elemento que legitima la comparación se compara entonces lo que pertenece al mismo género o especie. Presentándose como lo que diferencia a la especie de su género, y esto no es lo mismo que señalar las variaciones internas de una misma clase; por lo cual se requiere de un trabajo sistemático y riguroso que implique la definición previa de las propiedades y los atributos posibles de ser comparados.

Según Fideli (1998) es un procedimiento para confrontar dos o varias propiedades enunciadas en dos o más objetos, en un momento preciso o en un arco de tiempo más o menos amplio. De esta manera se comparan unidades geopolíticas, procesos, e instituciones, en un tiempo igual o que se lo considera igual (sincronismo histórico). En este orden de ideas se busca analizar las concepciones, enfoques y expresiones de la RSE de dos instituciones bancarias que comparten características similares con el cumplimiento de sus objetos corporativos, es decir la compra y venta de servicios y productos financieros al público.

Metodológicamente se emplea un enfoque cualitativo y un estudio descriptivo. Las técnicas utilizadas para el desarrollo de esta tesis fueron el análisis bibliográfico, el análisis documental y la entrevista. El análisis bibliográfico se realizó a partir de la lectura selectiva, comprensiva, estratégica y crítica de libros y artículos científicos a fin de obtener

⁶ Procedimiento de la comparación sistemática de casos de análisis que en su mayoría se aplica con fines de generalización empírica y de la verificación de hipótesis. Cuenta con una larga tradición en la metodología de las ciencias sociales; aunque también se encuentra en otras disciplinas, puede decirse que en grado especial es propia de la Ciencia Política.

insumos teóricos, conceptos y datos relevantes. Se realiza la construcción del contexto conceptual mediante revisión bibliográfica física y virtual, con la que se ha estudiado previamente lo relacionado a conceptos de Empresa, Banco y/o Banca, Responsabilidad Social Empresarial y enfoques RSE.

El análisis documental se basa en el trabajo con documentos, definiéndose documento como un material informativo sobre un determinado fenómeno social que existe independientemente de la acción del investigador, que se presenta en forma escrita y que permite fundamentalmente el estudio del pasado (Corbetta, 2003), obteniendo una descripción en coherencia con el tema de estudio.

En el caso de la entrevista se realizaron cinco (5): dos (2) jefes de Talento Humano de Bancolombia y Banco Mundo Mujer y tres (3) a usuarios de estas entidades financieras y los denominados documentos institucionales concernientes a los estados financieros e informes de gestión de cada una de las instituciones analizadas.

De lo anterior este trabajo se organizó en tres apartados.

En el primer capítulo se realiza una aproximación conceptual a empresa, banca, responsabilidad social y enfoques de RSE.

En segundo el segundo capítulo se hace la caracterización de los bancos Bancolombia y Banco Mundo Mujer y se describe prácticas de responsabilidad social que se observa en estas entidades bancarias.

En el tercer capítulo se aborda la incidencia de las políticas y prácticas de responsabilidad social en los grupos de intereses (empleados y usuarios principalmente) y el medio ambiente de los bancos Bancolombia y Banco Mundo Mujer. En este también se

mencionan algunas relaciones y los enfoques de RSE que se observa en los bancos Bancolombia y Banco Mundo Mujer. Y se comparan estos elementos.

Por último, se plantean las conclusiones y las recomendaciones. En donde se señala en términos generales que las empresas tomadas como estudio de caso, no tienen claro el papel que deben representar en la RSE. De la misma forma las empresas están cubriendo todo los stakeholders (comunidad, accionistas, clientes y colaboradores), incluyendo al mismo tiempo a los proveedores y entes gubernamentales.

Capítulo I

Aproximaciones conceptuales

Este capítulo tiene como objetivo fundamental realizar una se hace una aproximación a los conceptos de empresa, banca, responsabilidad social y enfoques de RSE.

Para ello se hace una revisión a partir del texto de Yuli Marcela Suárez Rico, Limitaciones para la Responsabilidad Social Empresarial: Una aproximación desde las concepciones alternativas de Empresa, quien señala la existencia de diversas maneras de concebir la empresa y enfoques de asumir la RSE. En cuanto al concepto de banca y el sector bancario se hace una descripción considerando postulados clásicos e incluyen corrientes alternativas de la banca y el sistema bancario. A continuación, se abordan estos conceptos.

1.1 Empresa

Los diferentes planteamientos conceptuales considerados en la construcción del término empresa, se han ido configurando según las expresiones en las épocas y sus aportes en la construcción de sociedad, cabe aclarar que este no es nuevo, con él, se denominaba en la antigüedad al espíritu emprendedor de acciones difíciles por parte de algunos hombres debido a su tenacidad, constancia y vigor, en este orden de ideas se reconoce la existencia de una propiedad ya sea pública, privada o mixta, que mediante procesos organizativos, administrativos, técnicos -operativos se pretende la consecución de un o unos objetivos; como consecuencia del de todo lo anterior se obtiene la ganancia ya sea económica y/o social.

En este orden de ideas se avanzó en el proceso organizativo y de coordinación de actividades necesarias para la ejecución y mejora de procesos, tal como lo planteó Marx en su libro “El capital”, haciendo alusión a la cooperación entre trabajadores como estímulo a la eficiencia individual, lo que lleva a un incremento de su fuerza productiva (Berle y Means, 1948; García, 1995), con ello se evidencia la necesidad de integrar y hacer partícipes los grupos de poder que interactúan en el sistema empresarial.

El proceso dinámico que imprimió la actividad de la empresa conllevó a la revolución industrial fundamentada en los avances tecnológicos permitiendo aumento del capital fijo traducido en maquinarias y estructuras que unido con el cambio en los modos de producción y la concentración de trabajadores en las primeras fábricas y manufacturas marcaron el inicio de lo que se conocería como la edad moderna.

La empresa moderna concebida como aquella que consta de unidades de operación distintas, dirigida por una jerarquía de ejecutivos asalariados (Chandler, 1977) se da la distinción entre propietario y administrador. Tal distinción deviene, en parte, del análisis económico-teórico de la empresa que se encontraría en la obra de Alfred Marshall “principles of economics” (1890), y que daría paso al modelo anglosajón de gobernanza corporativa centrado en los shareholders⁷ o accionistas (Pastré y Vigier, 2009). En palabras de Chandler (1977) la mano visible del management reemplazó a lo que se sería la mano invisible de las fuerzas del mercado.

La empresa negocios -como la coordinación de los flujos de productos- configura lo que más tarde se conoce capitalismo gerencial. Este fortalecimiento empresarial fomentó

⁷ Conocidos también como stockholders.

estrategias de control e influencia para el sector de la industria, con la transformación de materias primas de una forma mucho más rápida, y el sector de servicios, financiero y comercial. Adicionalmente, con el crecimiento empresarial se generaron estrategias de disminución de costos debido a que el volumen de transacciones aumentó, haciendo que el proceso administrativo fuera más eficiente y rentable, esto aunado a la generación de economías de escala (Suárez, 2014). Durante este periodo se acudió a herramientas de control contable mucho más sofisticadas y complejas, pasando de la simple teneduría de libros a la contabilidad⁸ como instrumento de gestión empresarial (García, 1995), generando la profesionalización en la creación de sistemas informáticos que articulan y dan en tiempo real el estado de la empresa, permitiendo un seguimiento y control por parte de los propietarios.

El poder obtenido por la empresa, unido con el progreso técnico y el desarrollo de servicios fundados en lo inmaterial, facilitó la reducción de las intervenciones del Estado, desencadenando una desregulación por parte de este y una “autorregulación” empresarial, soportada a su vez en la autorregulación del mercado (Suárez, 2014). “La era del gran gobierno ha terminado” se convirtió en el eslogan de los promotores de la ideología neoliberal (Bucur, 2009). Es así como aproximadamente desde 1970, la dinámica política y social se centraliza a favor de los intereses de las grandes compañías. La excesiva confianza en mecanismos del mercado y la tesis de su eficacia, representaron los principales argumentos a favor de una genuina revolución liberal, por lo que a partir de este periodo se observa una creciente intervención de flujos de capitales financieros y una

⁸ Puntualmente Chandler hace referencia a la contabilidad de costos, cuando en el siglo XIX, las empresas ferroviarias se enfrentan a la necesidad de realizar grandes inversiones de capital y equipos.

generalización del movimiento especulativo del capital financiero sobre la inversión en capital productivo (Carcanholo y Nakatani, 2001). Este proceso se denomina financiarización.

De acuerdo con Aglietta y Rebérioux (2009 como se citó en Suárez, 2014) la era de la financiarización trajo como consecuencia la persecución de universalidad, la instauración del liberalismo como el único orden natural asociado al pensamiento único económico (Bucur, 2009) y un sentimiento extraño frente a las nuevas empresas pues en la mayoría de los casos se ve qué hacen, pero no cómo lo hacen. En definitiva, las grandes empresas productivas combinan cada vez más su actuación normal con actividades financieras, subordinando sus estrategias a prácticas especulativas (Carcanholo y Nakatani, 2001). En suma, las fronteras de la empresa desaparecieron (Aglietta y Rebérioux, 2009), promovidas por las innovaciones que buscan dar satisfacción a los fondos de inversiones promotores de nuevas líneas y componentes del mercado en la época actual.

Son muchas las razones y evidencia en las que actualmente se sustentan diversas organizaciones y sectores sociales que cuestionan la idea de progreso y desarrollo instaurada desde la posmodernidad. Por esta razón, asuntos como ¿Cuál es la concepción dominante de empresa y cuál es su devenir?, ¿Cuáles son los fines que persigue está a la luz de su concepción dominante y qué responsabilidades le atañen?, ¿Qué otras concepciones de empresa existen y cuáles son sus fines y responsabilidades sociales?, son algunas de las cuestiones que muchos teóricos debaten actualmente de cara a la crisis social y económica presente (Suárez, 2014). Actualmente la empresa transversalmente se expone a conflictos que surgieron propios en su quehacer diario: explotación laboral,

inequidad salarial, contaminación ambiental, ejercicio abusivo de posiciones dominantes, promoción y gestación de corrupción pública y privada, productos nocivos para la salud, desmantelamiento del Estado de bienestar reflejado en la pérdida de garantías de derechos laborales individuales y colectivos, entre otros (Aktouf, 2001; Hernández y Ramiro, 2009), demandando la aplicación de estrategias pertinentes para abordarlas dentro de la legalidad sin poner en riesgo la actividad empresarial.

El asunto de creación y distribución de la riqueza constantemente son cuestionados en los estudios de los modelos de racionalidad empresarial sobre su papel en la construcción de una sociedad equitativa, a las prácticas macro empresariales se les aduce responsabilidad en la desigualdad social, como contribuyentes en la separación entre lo económico y las necesidades sociales y ambientales (Araque y Montero, 2006, como se citó en Suárez, 2014), paradójicamente en un momento en el que la lógica de la empresa ha capturado casi todas las esferas asociativas del hombre. Las antiguas organizaciones como hospitales, colegios y universidades hoy son empresas y operan con su dinámica y racionalidad (Gómez, 2002), procurando la administración eficiente que garanticen los servicios con calidad y continuidad respondiendo a las demandas del mercado.

Teniendo en cuenta que la empresa es una organización construida socialmente, constituye un fenómeno complejo y paradójico, de tal forma que puede ser entendida de maneras diferentes dependiendo del tipo de posicionamiento de quien las observa (Morgan, 1998; Montoya y Montoya, 2003; Montoya y Montoya, 2010; Montoya y Montoya, 2012; Rocha, Cobo, Vanti y Johann, 2013). Por consiguiente, a continuación, se abordarán los principales tipos de expresiones abordadas.

1.1.1 La empresa como maquina trivial. En el periodo inicial de la economía mercantilista, se observaba la empresa como conjunto de recursos encaminados a la consecución de ganancia bajo la gestión de un empresario, predominante durante un amplísimo periodo en el que la propiedad y el control recaen sobre un mismo individuo (Gómez, 2002), concentrando el poder en la toma de decisiones.

Las aportes desde las ingenierías ha conllevado a la constante inserción de las máquinas teniendo gran relevancia en la resolución de los problemas de los sistemas de producción y se adoptaron a lo largo del siglo XIX por empresarios esforzados en encontrar formas organizativas conformes con la tecnología (Morgan, 1998), “su tarea fue definir redes de partes interdependientes, ensambladas en una secuencia dada y con puntos definidos de rigidez y resistencia” (Montoya y Montoya, 2003, como se citó en Suárez, 2014). Dicha visión concibió la organización como una malla de partes a través de departamentos funcionales y patrones de autoridad. Este esquema de pensamiento dio, por tanto, soporte al desarrollo de la organización burocrática (Silas, 2007), especializando el personal en asuntos específicos dentro de las áreas y procesos de las empresas.

Weber pionero en el análisis de la sociología de las organizaciones, y el origen de la burocracia, concibe que se debe administrar tareas estables y rutinarias, a través de modelos jerárquicos que siguen un proceso: planificar, organizar, coordinar y controlar. De esta forma se da el inicio del periodo conocido como administración científica, promovida por Taylor (1953) y Fayol (1986). Posteriormente, Taylor apartó a los trabajadores, según una separación de manos y cerebro. Los hombres se configuraban en la fuerza para impulsar la máquina empresarial, estaban organizados en tareas simples, como engranajes

de la máquina fácilmente reemplazables, siguiendo un proceso lineal de inputs, procesos y outputs, siguiendo el paradigma de disyunción que unidimensionaliza y reduce la realidad para buscar siempre su unidad y su núcleo (Suárez, 2014); Suárez nos ilustra que la concepción económica ortodoxa ha maquinizado la empresa de tal forma que su representación se asocia más a lo que Von Foerster (1984) llamaría Máquina trivial (véanse las figuras 1 y 2): una máquina en la que se conocen todos sus inputs y en consecuencia se conocen todos sus outputs; es una máquina predecible en sus comportamientos. En tal sentido, cada una de las acciones y los recursos al interior de la empresa son medibles y por lo tanto controlables. Así, este tipo de concepción utiliza el razonamiento monetario como guía suprema de la gestión, reduciendo la realidad de la empresa a la dimensión monetaria, desatendiendo las dimensiones físicas y sociales. (Suárez, 2014, p. 26), aislándose del contexto donde desarrolla la actividad.



Fuente: Von Foerster (1984) en Suárez 2014.

Figura 2 La empresa como máquina trivial.



Figura 1. Máquina Trivial.

Fuente: Suárez, 2014

Según Suárez (2014), Taylor apartó a los trabajadores, según una separación de

manos y cerebro. Los hombres se configuraban en la fuerza para impulsar la máquina empresarial, estaban organizados en tareas simples, como engranajes de la máquina fácilmente reemplazables, siguiendo un proceso lineal de inputs, procesos y outputs, siguiendo el paradigma de disyunción que unidimensionaliza y reduce la realidad para buscar siempre su unidad y su núcleo. Según Suarez esta visión económica ortodoxa tuvo un acceso realmente influyente en el punto de vista clásico de la administración y en algunas corrientes posteriores como la corriente de la calidad total de Strehart (1931) y el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar). Como lo deja claro Suarez, a manera de conclusión indica lo siguiente:

- *Esta concepción logró avances a nivel tecnológico e industrial que facilitaron la expansión y el desarrollo económico en general.*
- *La mecanicidad que caracteriza la racionalidad económica aisló actores y componentes primordiales que, desde el punto de vista complejo, interactúan de manera directa o indirecta con la empresa, convirtiéndola en una máquina trivial que usa factores del exterior como recursos y emite desechos sin considerar respuestas del medio.*
- *La organización externaliza todo aquello que aparentemente no hace parte de su proceso de inputs y outputs y se ocupa de unas tareas específicas que están basadas únicamente en el ámbito económico. Así, la maximización de la eficiencia operacional y financiera se alcanza a través de un ejercicio permanente de disminución de costos.*
- *La empresa se preocupa por cumplir con la legalidad, entendiendo que esta configura aquellos requisitos mínimos y primarios que le permiten existir y funcionar (Carroll, 1991).*

- *En ese contexto, los seres humanos son vistos como recursos que venden su mano de obra a cambio de salarios que deben ser pagados y que a su vez cumplen el objetivo de incentivar la producción. El ambiente es una externalidad y el Estado se convierte en un agente de mínima intervención que se ocupa del recaudo tributario y garantiza el libre mercado.*

En definitiva, las responsabilidades de la empresa únicamente se circunscriben en los ámbitos legal y económico, específicamente en el cumplimiento de normas y la generación e incremento de utilidades.

1.1.2 Escuela de relaciones humanas: la empresa como organismo y sistema abierto. Gareth Morgan (1998) distanciado de la anterior vertiente de análisis identifica este tipo de organizaciones con la concepción de empresa como organismo. Para Morgan este tipo de enfoque empresarial daría paso a lo que se conoce como la concepción sistémica de la empresa.

Un sistema es definido por Morín (1999a, p. 124 como se citó en Suárez, 2014) como “una unidad global organizada de interrelaciones entre elementos, acciones o individuos” y, un sistema complejo se caracteriza por:

- a) Estar formado por un número grande de agentes interactuantes*
- b) Exhibir emergencia (o sea, un comportamiento colectivo, auto-organizado, difícil de predecir sobre la base del conocimiento del comportamiento de cada agente)*
- c) El comportamiento emergente no resulta de la existencia de un “controlador central”. (Altshuler, 2006, p. 136, como se citó en Suárez 2014).*

Desde este enfoque, la empresa puede ser considerada como un sistema abierto, un

sistema vivo que requiere de un medio ambiente para satisfacer necesidades e intercambiar materias y energías (Suárez, 2014). En esta visión toma relevancia el interior de la empresa, las relaciones y el contexto externo.

Esta nueva concepción de empresa implica reconocer, que “la realidad que percibimos es una construcción a partir de los propios esquemas de distinción que manejamos como observadores y no esa entidad objetiva y absoluta” (Velásquez, 2007, como se citó en Suárez, 2014, p.28), se incluyen las valoraciones de pueden llegar a influir en el funcionamiento de la empresa.

Este enfoque contrapuesto a las visiones mecanicistas que están basadas en el paradigma reduccionista, la aceptación de una máquina *no trivial* tiene relación con el paradigma de conjunción que es un paradigma completo, pues une las partes mostrando que existe un circuito ininterrumpido entre todas (Morín, 2010a). Al respecto Morín (2010b) plantea que es necesario de-trivializar los sistemas vivos y los sistemas cognitivos en orden de dar cuenta apropiada de la auto-organización, pues no es posible reducir la complejidad, vía estandarización de procedimientos. Es insostenible considerar como predecible una organización basada en personas con percepciones diferentes, y con diversos sentidos de la realidad y de la libertad.

Llevando este tipo de análisis a la empresa, puede observarse que ésta mantiene un proceso indefinido en el cual se suministran flujos de entrada y energía (materias primas, mano de obra, capital, medio ambiente, entre otros), se generan procesos internos en subsistemas que contemplan no solo la infraestructura y maquinaria, sino también las relaciones interpersonales y de las personas con los objetos (relaciones no determinables ni

predecibles) y se exportan flujos de salida, tal como se observa en la figura 2.

En este orden de ideas Suárez analiza:

- *Recalca la importancia primordial de los seres humanos al interior de la organización y que la identifican como un organismo dentro del cual suceden procesos que afectan y son afectados por el entorno.*
- *La organización empresarial deja de ser una maquina trivial y empieza a ser valorada como un sistema complejo (Etkin, 2005). Se rompe la barrera entre lo interno y lo externo, para dar paso a un sistema que intercambia energía y que comprende un espectro mucho más amplio de intereses y demandas.*
- *Requieren asumir responsabilidades adicionales a aquellas legales y económicas.*
- *Las decisiones empresariales ya no estarán mediadas por filtros netamente económicos, sino que la cuestión social jugará un papel importante porque lo social también hace parte del entorno en el cual la empresa se desarrolla.*
- *Suárez (2014), enseña, que cuando la empresa asume una responsabilidad social, acepta que el ámbito psicológico de aquellos individuos que forman parte de la empresa es absolutamente relevante, entonces asumirá que los empleados no solo necesitan salarios justos, sino que necesitan bienestar, lo que implica la no explotación laboral, la no discriminación, el trabajo en condiciones dignas e igualitarias y una nueva estructura que garantice un desarrollo personal y laboral adecuados.*
- *Asumen responsabilidades con otros grupos de interés como los clientes, proveedores y la comunidad, para lo cual los reportes y las revelaciones en*

estados financieros constituyen una herramienta de divulgación y transparencia.

- *La empresa como organismo y sistema abierto además contempla al ambiente como uno de los elementos más importantes de su nicho, lo que demanda que ésta asuma la responsabilidad de producir bienes y servicios que no afecten negativamente el entorno, que optimice las tecnologías y que constantemente innove para disminuir emisiones y daños ambientales (producción más limpia), desde el ahorro y conservación de materias primas y recursos no renovables. En suma, la operación de la empresa debe desarrollarse desde una perspectiva sustentable.*

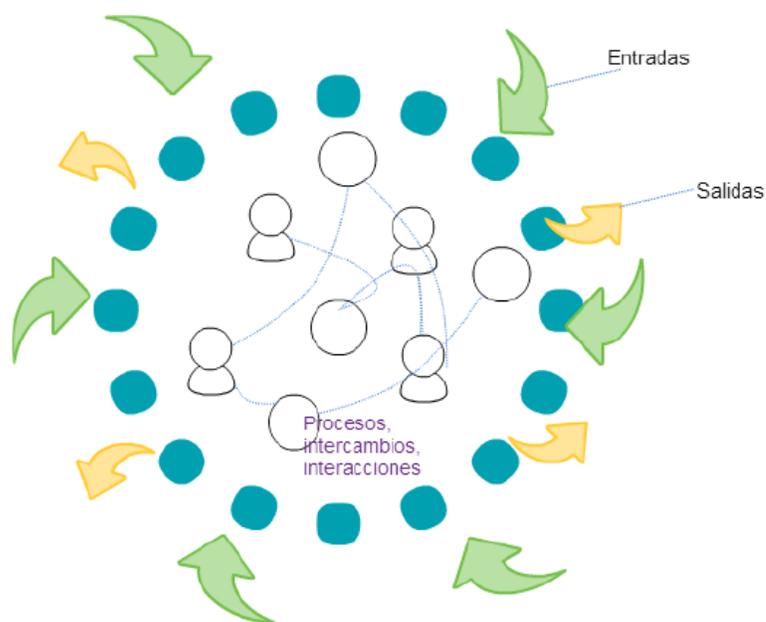


Figura 2. La empresa como organismo.

Fuente: Suárez (2014), basada en Von Foerster (1984).

1.1.3 La empresa como organización contingente- sistema holográfico. La

empresa como organismo se acerca al funcionamiento del cerebro en lo que se aproxima al principio de auto-organización. No obstante, la visión de la empresa contingente argumenta además que este tipo de organización es un sistema de información y un sistema de decisiones.

Herbert Simón planteó que las personas

- a) actúan con base en información incompleta tanto de acciones como de consecuencias, b) sólo es posible explorar un número limitado de alternativas relacionadas con la decisión a tomar, y c) son incapaces de aportar valores exactos a los resultados. (Morgan, 1998, p. 69 como se citó en Suárez, 2014 pág. 31)

Por consiguiente, se hace indispensable entender el concepto de retroalimentación o retroacción negativa que implica la capacidad comportamental de autorregulación, presente en todos los sistemas vivos. Por tanto, los sistemas de redes “responden a perturbaciones significativas, las cuales captan la atención de la organización y desencadenan cambios estructurales” (Salcedo y Mejía, 2008, p.130). A nivel empresarial, este aporte tiene coincidencia con la teoría de la contingencia. Al no existir el equilibrio en sistemas abiertos, la organización debe adaptarse a las condiciones particulares que enfrenta.

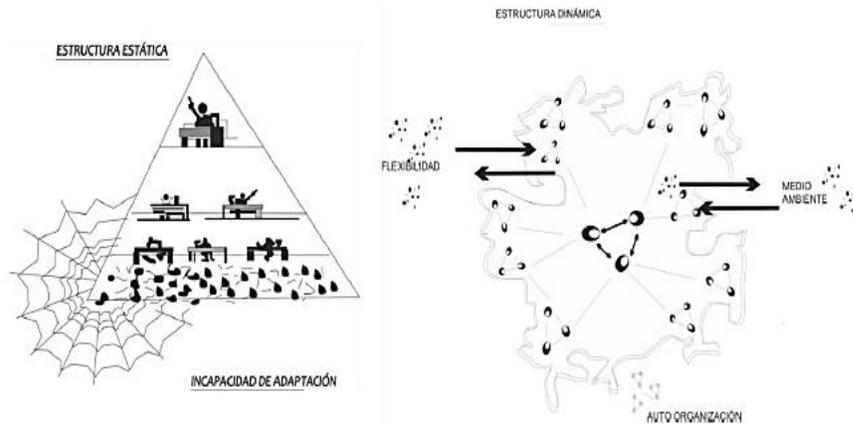


Figura 3. Estructura estática vs. Estructura dinámica.

Fuente: Cornejo (2004) como se citó en Suárez (2014).

La Empresa como Organización holográfica, posee características de auto reflexión y auto referencia (se referencia a sí mismo). Empresarialmente, la concepción del holograma implicaría la existencia de auto organización, porque, aunque una de las partes de la organización fallara, el sistema podría mantenerse en funcionamiento (Suárez, 2014).

Lo anterior, en concordancia con los principios de los sistemas holográficos:

1. *Redundancia de funciones: el todo está constituido por partes que son capaces de reflejar la naturaleza de la totalidad, lo que se logra sumando a cada parte nuevas funciones para que estas sean capaces de engranarlas.*
2. *Variedad requerida: la diversidad interna de cualquier sistema debe coincidir con la complejidad y variedad de los entornos con los que trate.*
3. *Especificación mínima crítica: se especificará solamente lo estrictamente necesario, se deben crear las condiciones que permitan al sistema desarrollarse de acuerdo con su contexto.*
4. *Aprender a aprender: Orientación al aprendizaje (bucle simple y doble).*



Figura 4. La organización holográfica.

Fuente: Morgan (1998) como se citó en Suárez (2014).

Desde esta perspectiva, las decisiones empresariales deben estar basadas sobre un filtro de utilitarismo netamente monetario (Schvarstein, 2003), dado que los ámbitos social y ambiental no son considerados por el gobierno de este tipo de empresa, es imposible que la misma asuma responsabilidades sociales y ambientales excepto cuando estas generen un beneficio empresarial y no constituyan un costo elevado.

Por otro lado, encontramos concepciones de empresa que van desde un sentido antropológico- biológico, que recalcan la importancia primordial de los seres humanos al interior de la organización y que la identifican como un organismo dentro del cual suceden procesos que afectan y son afectados por el entorno. A causa de ello, la organización empresarial deja de ser una maquina trivial y empieza a ser valorada como un sistema complejo (Etkin, 2005). Se rompe la barrera entre lo interno y lo externo, para dar paso a un sistema que intercambia energía y que comprende un espectro mucho más amplio de intereses y demandas.

Desde luego, estas concepciones requieren asumir responsabilidades adicionales a aquellas legales y económicas. Las decisiones empresariales ya no estarán mediadas por asuntos netamente económicos, sino que la cuestión social jugará un papel importante (Suárez, 2014), porque lo social también hace parte del entorno en el cual la empresa se desarrolla

Cuando la empresa asume una responsabilidad social, acepta que el ámbito psicológico de aquellos individuos que forman parte de la empresa es absolutamente relevante, entonces asumirá que los empleados no solo necesitan salarios justos, sino que necesitan bienestar, lo que implica la no explotación laboral, la no discriminación, el trabajo en condiciones dignas e igualitarias y una nueva estructura que garantice un desarrollo personal y laboral adecuados.

Adicionalmente, asumirá responsabilidades con otros grupos de interés como los clientes, proveedores y la comunidad, para lo cual los reportes y las revelaciones en estados financieros constituyen una herramienta de divulgación y transparencia.

Para Suárez (2014), la empresa como organismo y sistema abierto además contempla al ambiente como uno de los elementos más importantes de su nicho, lo que demanda que ésta asuma la responsabilidad de producir bienes y servicios que no afecten negativamente el entorno, que optimice las tecnologías y que constantemente innove para disminuir emisiones y daños ambientales (producción más limpia), desde el ahorro y conservación de materias primas y recursos no renovables. En suma, la operación de la empresa debe desarrollarse desde una perspectiva sustentable.

Finalmente, una empresa holográfica, entenderá que es una trama resistente que cohesiona procesos y prácticas, pero que no es inalterable (Etkin, 2005). Por tanto, asumirá una dinámica constante de aprendizaje y recursividad y solamente persistirá en aquello que la sustenta no solo desde el punto de vista económico.

La compañía se constituye e interactúa permanentemente con seres humanos capaces de adaptarse a los retos ambientales, sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos propios de la sociedad. Por consiguiente, debe ser comprendida como una edificación integradora que se desarrolla a través del diálogo que permite acuerdos que contengan los diferentes intereses de los participantes.

1.2 Banca y/o Banco

Considerando los planteamientos ampliamente desarrollados anteriormente, toda empresa es una organización de capitales, negocios, gestión, trabajo, profesionalidad, políticas, tecnología y relaciones institucionales y humanas, corporativa con actores del entorno, creada para realizar bienes y servicios determinados, con o sin fines lucrativos.

Para nuestro caso de estudio la empresa bancaria es esa organización que tiene por objetivo la captación de depósitos de terceros que financien inversiones en préstamos y asistencia financiera a terceros (banca crediticia) y en la provisión de medios de pagos a la sociedad (banca transaccional).

Este negocio es muy antiguo y sencillo. En complemento a lo anterior, el banquero compra dinero a un plazo y a un tipo de interés. Su objetivo es vender ese dinero a plazo semejante al de compra y a un tipo de interés superior, con el fin de obtener una ganancia (Camerini y Barreira, 2000). Tiene que cubrir dos riesgos esenciales para la supervivencia

de su negocio, a saber:

1. Que el deudor le retorne el dinero prestado en el plazo pactado y con los intereses establecidos, para lo cual se debe asegurar de que su deudor no tenga problemas de liquidez para cumplir con sus obligaciones;
2. Que el Banco pueda devolver el dinero recibido en el plazo, igualmente pactado con su acreedor, así como los intereses establecidos.

Tal como lo indican Camerini y Barreira (2000) El sistema bancario emplea en su mayoría contratos conmutables por excelencia, en virtud de que cada una de las partes, al momento de la formalización de este, conoce en plenitud la extensión de sus prestaciones, las cuales quedan ciertas y determinadas desde el momento inicial del contrato. Estrictamente, implica que las partes, han fijado en forma inalterable, la relación de equivalencia entre sus prestaciones; es decir, las partes han acordado de antemano sus respectivas ganancias y pérdidas, o sea, la rentabilidad pretendida por el banco acreedor y el costo financiero asumido por el cliente deudor, para la sucesión de la relación contractual bancaria.

Camerini y Barreira (2000) evidencian que las decisiones claves en materia de la gestión bancaria pasan por tres aspectos sustanciales:

- *Decidir cuál es la composición óptima de los activos y pasivos del banco.*
- *Alcanzar una rentabilidad deseable, manteniendo una liquidez adecuada.*
- *Asumir un nivel de riesgo aceptable.*

El riesgo siempre está presente en toda actividad económica y financiera. No obstante, quizá a ninguna afecta tanto como a las entidades financieras (Camerini y

Barreira, 2000), en atención a que:

- *La operación bancaria y financiera se basa en el empleo de recursos de terceros con vencimientos ineludibles que captan del mercado las entidades financieras, pasivos que, a su vez, se asumen para asegurar con el otorgamiento de créditos propios.*
- *La entidad financiera que no cumpla con sus depositantes e inversores de dinero corre el riesgo de caer en estado de insolvencia y potencial disolución y liquidación.*
- *La suerte de las entidades bancarias y financieras está estrechamente ligada a la de los mercados monetarios y de capitales que le provee de fondos y donde efectúa sus inversiones.*

Camerini y Barreira (2000) en la detallada argumentación, establecen que el flujo monetario debe ser constante e ininterrumpido porque el incumplimiento del deudor bancario en los términos pactados afecta la liquidez del banco y dificulta o compromete que, a su vez, la entidad bancaria pueda cumplir con su principal obligación como es la restitución de los ahorros captados ante la solicitud de restitución del cliente ahorrista. Todo ello con la posibilidad de que el agravamiento de la iliquidez del banco víctima del incumplimiento, pueda repercutir en el sistema. A esto se le conoce como el fenómeno de la mora considerado como el “cáncer” del sistema, ya que convierte el círculo virtuoso de la intermediación financiera, con repercusión negativa en el funcionamiento del sistema, ante el riesgo de contagio que ello pueda acarrear ya que debe realizar muchas operaciones para maximizar su ganancia, pero también, incrementa el riesgo, tanto por la vía del activo,

porque debe asegurarse de que sus inversiones no tendrán problemas de morosidad, como por la vía del pasivo, porque deberá obtener de sus clientes más dinero, con lo que su endeudamiento crecerá.

En la historia de este negocio se han presentado altibajos y crisis que conllevaron a establecer con el propósito de restaurar la confianza y estabilidad del sistema financiero internacional, Jiménez (2007) nos ilustra que los gobernadores y presidentes de los bancos centrales de los países que conformaban el G10 crean el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea encargado de desarrollar principios y reglas apropiadas sobre prácticas de regulación y supervisión de los mercados bancarios internacionales que eviten la ocurrencia de crisis similares en el futuro. El Comité no posee ninguna autoridad de supervisión supranacional formal y sus conclusiones no tienen fuerza legal. Sin embargo, el Comité formula amplios estándares y pautas de supervisión y emite declaraciones de mejores prácticas con la expectativa de que las autoridades de supervisión individuales tomen medidas para ponerlas en ejecución con los arreglos que mejor se adapten a cada sistema nacional.

De este modo, el Comité anima a una convergencia hacia estándares comunes sin una armonización detallada y busca un respaldo para sus iniciativas más importantes. Para alcanzar ello, el Comité ha publicado una amplia serie de documentos desde 1975 (Jiménez,2007).

Entre los principales temas tratados se encuentra el buen gobierno corporativo, el manejo del riesgo de crédito, el manejo del riesgo de tasas de interés, el manejo de la liquidez, el manejo del riesgo operativo, el marco de los sistemas de control interno, la

continuidad operativa, entre otros. Todas estas recomendaciones usualmente han sido denominadas Principios Básicos (Jiménez,2007).

Los Principios Básicos conforman un marco de normas mínimas que sirven para una adecuada supervisión de la gestión bancaria, principios que se consideran de aplicación universal. Dicho Comité redactó los Principios con el fin de contribuir al fortalecimiento del sistema financiero mundial. Ello debido a que cualquier deficiencia en el sistema financiero de un país, ya sea desarrollado o en desarrollo, puede poner en peligro la estabilidad financiera tanto dentro como fuera de sus fronteras. (p 8.)

Por dicha razón, el Comité considera que la aplicación de los Principios Básicos por todos los países garantizará un avance considerable para la mejora de la estabilidad financiera nacional e internacional, al tiempo que sentaría las bases para un mayor desarrollo de sistemas de supervisión eficaces.

1.2.1 Modelos alternativos a la banca tradicional. Desde la perspectiva de la Economía Social y Solidaria (ESS) corriente que conceptualiza el problema económico como el de lograr un sistema de instituciones que orienten las prácticas de producción, distribución, circulación y consumo de modo que se asegure el sustento de todos, lo que equivale a la eliminación de la pobreza y sus causas. No presupone escasez ni es una definición formalista, basada en un procedimiento de cálculo, constituyen un sistema abierto, no utópico ni pretendidamente cerrado donde la sociedad organiza los procesos económicos de modo de satisfacer las necesidades de todos sus miembros y en relación armónica con la naturaleza; el resultado es una mayor cohesión social y la

institucionalización de otra racionalidad, no eliminando, pero sí subordinando la racionalidad instrumental. Coraggio, (2015) ha teorizado en que la única manera de lograr un sistema económico racional es afirmando la solidaridad y la complementariedad antes que la competencia. Como es el caso de la solidaridad de quienes se asocian para actuar juntos, la de la redistribución mediada por el Estado o las instituciones basadas en redes de reciprocidad y ayuda mutua.

Banco de los pobres⁹. El banco Grameen¹⁰ se fundó en el principio de que los préstamos son mejores que la caridad para eliminar la pobreza; éstos ofrecen la oportunidad de tomar iniciativas en los negocios o en la agricultura, generando ingresos para poder pagar la deuda. Este tiene la creencia de que las personas poseen un potencial sin límites, y liberar su creatividad e iniciativas ayuda a terminar con la pobreza. Muhammad Yunus en 1974 hizo un pequeño préstamo de apenas 27 dólares a un grupo de 42 familias; este dinero se usó como inversión inicial para que la familia pudiera fabricar productos que se venderían en el futuro; esta operación no tuvo tasas excesivas de interés y no se consideró un préstamo excesivo (Yunus,2003). En 1976 lanzó un proyecto de investigación para diseñar un sistema de crédito que pudiera otorgar servicios bancarios a la población rural pobre. Yunus creía que si este tipo de créditos¹¹ se colocaban a disposición de una población amplia, éstos podían estimular a los negocios, provocando que la amplia pobreza de la zona rural disminuyera.

⁹ Es una institución microfinanciera y banco de desarrollo comunitario; fue fundado en Bangladés y fue ganador del Premio Nobel de la Paz. Esta institución se caracteriza por otorgar pequeños créditos (también llamados microcréditos o "créditos grameen") a las personas de clase baja sin pedir una garantía a cambio.

¹⁰ El nombre de Grameen se deriva de la palabra Gram la cual significa "rural" o "pueblo" en el idioma Sanskrit.

¹¹ Los microcréditos están basados en el concepto de que las personas pobres tienen habilidades que se encuentran poco utilizadas por lo que, con un pequeño incentivo, éstas pueden generar dinero.

El acceso al crédito se basa en términos razonables, como el sistema de préstamo de grupo y los pagos semanales, al mismo tiempo de generar préstamos con un tiempo de repago largo; lo cual ayuda a los pobres a mejorar sus habilidades e incrementar su ingreso en cada ciclo de préstamos (Yunus,2003).

En la actualidad la economía solidaria y el cooperativismo en Colombia se han abierto espacio en el sector financiero, como alternativas frente a las entidades con ánimo de lucro, son más de 181 entidades de ahorro y crédito, contando con un activo aproximado a 14 billones de pesos predominando el carácter local y regional, teniendo como objeto social, servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de ahorro y crédito, además de lo anterior, los excedentes obtenidos en desarrollo de su objeto social se aplican en la creación de una reserva de protección de aportes sociales, fondo de educación, fondo de solidaridad, revalorización de aportes, servicios comunes y seguridad social, retorno a los asociados, y fondo.

La ética profesional de los agentes bancarios y financieros juega un papel importante en la arquitectura financiera internacional, y su conducta en sus decisiones pueden ir en detrimento de la riqueza y de la economía en general; las instituciones de control deben velar por la veracidad de la información, sus políticas y motivaciones pueden influir positiva o negativamente en el desarrollo de su labor, y repercutir en los sucesos ocurridos, siendo parte del problema.

Se hace necesario que con la experiencia a nivel internacional - crisis burbuja inmobiliaria del 2008 y nacional-pirámides de DMG y DRFE, Interbolsa, el Fondo

Premium, Factor Group, Proyectar Valores, Estraval y Elite- los empresarios, directivos, accionistas, inversionistas e instituciones de control e inspección, se tomen el tiempo de examinar los compromisos éticos que rigen los entes económicos, así como también, las actitudes éticas de profesionales y organismos de control que ejercen sobre dichos entes, de esta manera generar mayor confianza en los usuarios, ya que una empresa que no tiene un compromiso y comportamiento ético, tarde o temprano arrastrará en su decadencia a quienes en ella depositan su confianza.

1.3 Responsabilidad social

Zaratustra, un filósofo, quien nació el 26 de marzo de 1767 AC, en la Antigua Persia. (Abreu y Badii, 2006) en su lengua natal el Avesta, propuso el término “Vohû Khshathra Vairya” para dar origen a lo que en la actualidad conocemos como responsabilidad social. En su época, Zaratustra era un exitoso empresario dedicado a la ganadería y a la cría de caballos. En adición, Zaratustra dedico su tiempo a desarrollar una filosofía basada en la responsabilidad social y en tres pilares fundamentales que el distinguió como “buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones”. Al definir su filosofía de responsabilidad social, Zaratustra tuvo que enfrentar grandes dificultades y hasta arriesgar su vida para convencer al rey de Persia Kavi Vishtaspa. Le tomo a Zaratustra dos años de rigurosa perseverancia para deliberar y hacer llegar el conocimiento sobre responsabilidad social al rey y a la reina, a la corte y a su comunidad. Finalmente lo logró y el mensaje se extendió por todo el imperio persa.

Zaratustra (Abreu et al., 2006) propone estrategias de responsabilidad social en el primer “tratado de ética que conoció la humanidad:

Los Gathas”. En dicho documento explica sobre responsabilidad social, el mencionado filósofo “declara que cada persona debe escoger servir a la sociedad y al mundo viviente. El mensaje propone un progreso humano a través de la armonía con la naturaleza y la igualdad del hombre y la mujer”. Además, argumenta que la sociedad debe tener como fundamento la familia, el estado, el país y el mundo, sin que exista superioridad racial. (p 67.)

Las ciencias sociales empezaron a estudiar las prácticas de asistencialismo, paternalismo y filantropía del siglo XIX y comienzos del siglo XX, fundamentadas esencialmente en creencias religiosas o morales (Araque y Montero, 2006). Posteriormente analizaron la relación empresa-sociedad, en los años 20 del siglo XX, se llevaron a cabo estudios sobre la separación de la propiedad y el control de la empresa, que han sido esenciales para entender aquellos desarrollos teóricos posteriores, como la teoría de los stakeholders y el gobierno corporativo (Araque y Montero, 2006 como se citó en Suárez 2014), abordando tanto los actores y factores internos como externos.

Seguidamente, en los años 50 -los comienzos de la era moderna de la Responsabilidad Social, según Carroll (1999 como se citó en Suárez, 2014) la literatura en RSE comienza a ampliarse, de manera que, en 1953 Howard Bowen publica su libro “Social Responsibilities of the Businessman”, tratando el tema de las responsabilidades sociales del empresario y planteando que éstas se refieren a la obligación del mismo de perseguir políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad (Bowen, 1953), considerando esta entidad componente importante en el desarrollo de la misma.

1.3.1 Enfoques de responsabilidad social empresarial.

Tabla 1. Aportaciones en la literatura sobre RSE.

Investigación RSE	
1. Teorías instrumentales (RSE como instrumento de riqueza).	
1.1 Maximizar valor del accionista	Friedman, 1970; Jensen y Meckling, 1976; Ross, 1973; Jensen, 2000; Harjoto, 2015
1.2 Otras ventajas competitivas	Husted y Allen, 2000, Goss y Roberts 2011
1.3 Ampliar efectos marketing	Varadarajan y Menon, 1988; Smith y Higgins, 2000
2. Teorías políticas (poder de la empresa en la sociedad).	
2.1 Constitucionalismo corporativo.	Davis, 1960 y 1967
2.2 Contrato social integral	Donaldson, 1982; Donaldson y Dunfee, 1994, 1999 y 2000
2.3 Ciudadanía corporativa.	Davis, 1973; Altman y Vidaver-Cohen, 2000; Matten et al., 2003
3. Teorías integradoras (respuesta ante demanda de stakeholder).	
3.1 Enfoque de gestión.	Sethi, 1975; Greening y Gray, 1994; Wartick y Rude, 1986
3.2 Políticas de empresa hacia la dirección social.	Preston y Post (1975, 1981), Bouslah et al., 2013; Jizi et al., 2014; Bouslah et al., 2016
3.3 Efectos de decisiones sobre grupos de interés.	Rowley, 1997; Berman et al., 1999; Agle et al., 1999.
3.4 Performance social corporativa.	Carroll, 1977; Wood, 1991.
4. Teorías éticas (responsabilidad ética con la sociedad).	
4.1 Teoría normativa de los stakeholder	Freeman (1984)
4.2 Teoría de los derechos universales	Cassel (2001); Giuliani, 2016
4.3 Teorías desarrollo sostenible	TheWorld Business Council for Sustainable Development (2000)

Fuente: Elaboración propia en base en la autora Suárez R. (2014).

1.3.2 Teoría instrumental de la RSE. En el contexto de la crisis del Estado de bienestar, la empresa como tal, se expone a nuevas responsabilidades de carácter moral o social, desencadenando fuertes debates al interior de los economistas defensores del libre

mercado, Levitt y Friedman como exponentes consideran que la RES es Instrumental, basándose en la teoría del valor para el accionista y perspectiva estratégica, esta perspectiva economicista fundamenta los argumentos de las finanzas que sugieren, que el objetivo básico de la empresa es maximizar el valor actual del aporte para el accionista. Con lo cual el accionar de los directivos debe centrarse en buscar estrategias que permitan evaluar constantemente las decisiones en función de la rentabilidad que puedan generar. Esto implica que desde este punto de vista el éxito empresarial se logra a través de la eficiencia financiera, pero además conlleva al control minucioso de la eficacia en términos de valor financiero de la labor de los directivos que son encargados como agentes en la consecución del objetivo antes mencionado., manifestaron que la Responsabilidad Social no es algo que compete a la empresa sino al Estado (Suárez, 2014), visión propia de la concepción de la empresa trivial.

Así mismo, desde este enfoque se considera que se deben adelantar acciones que conlleven a la maximización de ganancias reduciendo los costos de producción e innovar en la creación de productos, para masificar el consumo en los pobres, futuros consumidores activos.

Las teorías instrumentales conciben que las empresas apuesten por un comportamiento ético y responsable en la medida en que dicho comportamiento aporte ventajas competitivas al negocio.

Finalmente, en este grupo se distinguen tres subgrupos dentro de estas teorías que se diferencian por el objetivo económico propuesto.

1. El primero considera que el objetivo de la RSE es maximizar el valor del shareholder, medido por el precio de la acción (Friedman, 1970; Jensen y Meckling, 1976; Jensen, 2000; Harjoto, 2015).
2. El segundo considera que el objetivo de la RSE debe ser alcanzar diversas fuentes de ventajas competitivas (Teece et. al, 1997; Husted y Allen, 2000; Hillman y Keim, 2001; Petrick y Quinn, 2001; Muñoz-Martín, 2013) o tener incidencia en los resultados de la empresa (Priego et al., 2014) o como al menos un grupo de interés puede diferenciar entre las iniciativas que se alinean con los intereses de empresas y la sociedad (Goss y Roberts, 2011).
3. El tercero propone que el objetivo de la RSC es ampliar los efectos del marketing (Varadarajan y Menon, 1988; Smith y Higgins, 2000).

En la actualidad la visión friedmaniana de la responsabilidad de las empresas tiene una fuerza imperante en el discurso de minimización del Estado, privatización y flexibilización de normas laborales como garante de desarrollo (Martínez, 2010), producto de la hegemonía del neoliberalismo.

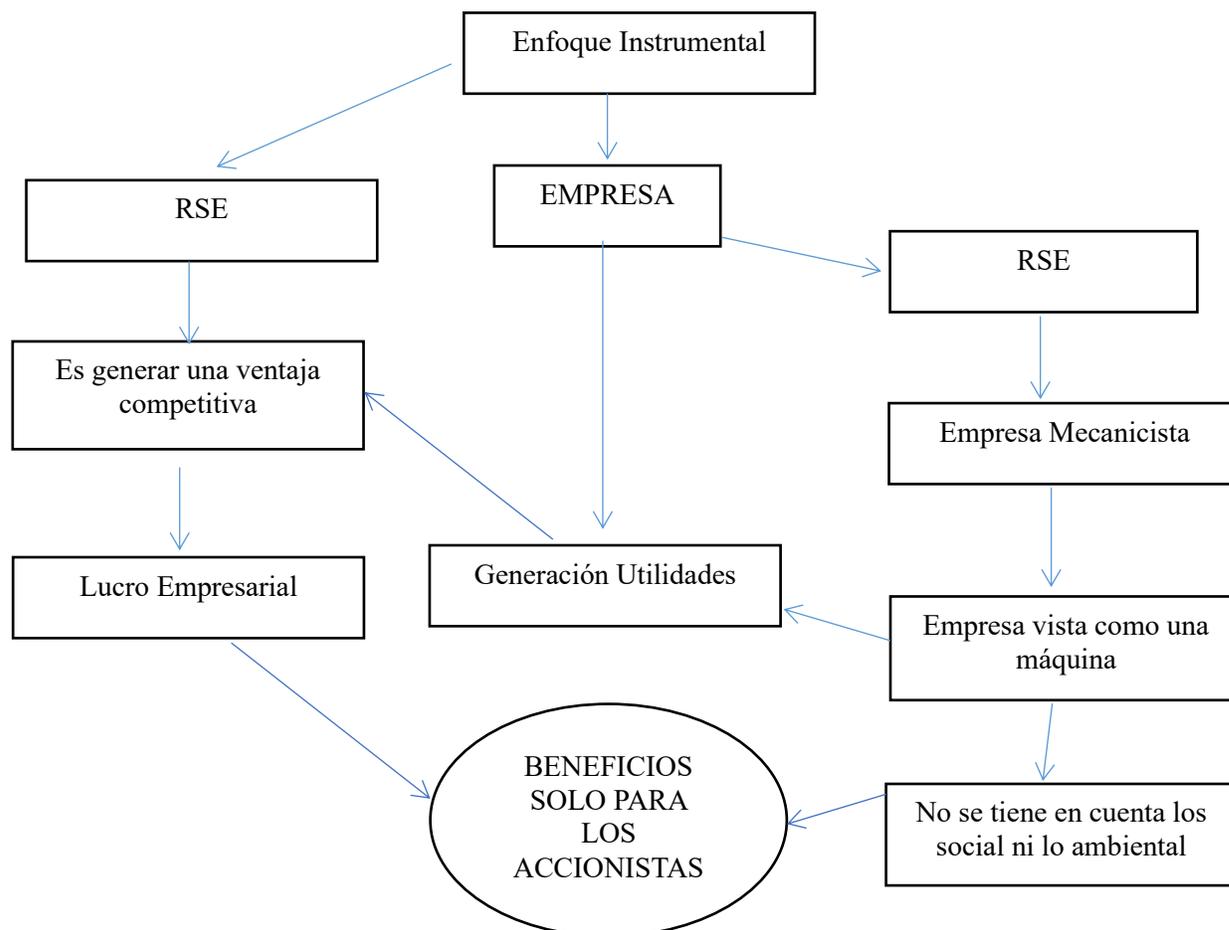


Figura 5. Enfoque Instrumental.

Fuente: Elaboración propia con base en la autora Suárez R. (2014).

1.3.3 Teoría del constitucionalismo corporativo, contrato social integrado y teoría de la ciudadanía corporativa. Lo conforman los autores que desarrollan la teoría política. Estos hacen referencia a los efectos del poder excesivo de la empresa en la sociedad y los beneficios de un ejercicio responsable de dicho poder en el escenario político. Dentro de la variedad de enfoques, sobresalen tres: el constitucionalismo corporativo, la teoría del contrato social integral y ciudadanía corporativa.

1. El constitucionalismo corporativo (Davis, 1960 y 1967) considera que la empresa es una institución social y que tiene poder (poder social), el cual debe usar responsablemente. A mayor influencia de la empresa en la sociedad, mayor poder tiene y en consecuencia le cabe una mayor responsabilidad en la consecución del bienestar social. Hace referencia a las consecuencias negativas de ejercer en forma equivocada el poder. Igualmente, manifiesta que, si la empresa no ejerce su poder de una manera responsable, lo perderá.
2. La teoría del contrato social integral (Donaldson, 1982; Donaldson y Dunfee, 1994, 1999) toma en cuenta el contexto sociocultural y también aspectos normativos y empíricos de gestión de manera integral. Bajo esta teoría, la responsabilidad social proviene del consentimiento de la sociedad. Es decir que para que una actuación empresarial se considere legítima debe obedecer al contexto social propio que determina el contrato y debe sujetarse a lo acordado en el nivel macro.
3. Finalmente, la ciudadanía corporativa analiza las actividades de la empresa para que sean consideradas legitimadoras frente a la sociedad (Davis, 1973; Altman y Vidaver-Cohen, 2000; Matten et al., 2003). Se basa en la relación de la empresa como sujeto de obligaciones con su sistema (la comunidad), la concepción de empresa que le subyace se presenta como un organismo capaz de interrelacionarse con su entorno.

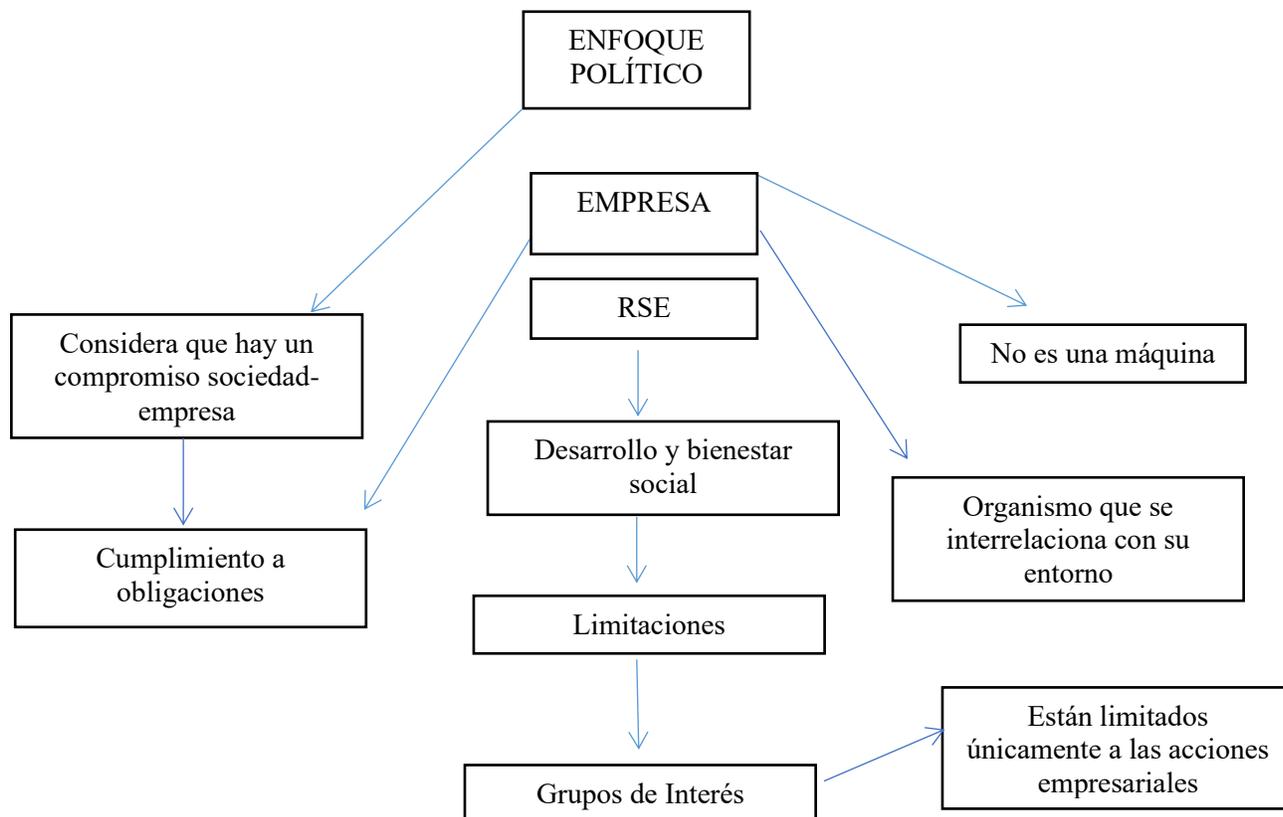


Figura 6. Enfoque Político.

Fuente: Elaboración propia con base en la autora Suárez R. (2014).

Este enfoque presenta críticas que abren el abanico para la construcción de un debate entre las principales tenemos:

- *La participación de sus stakeholders está limitada a que éstos sean únicamente receptores de las acciones empresariales.*
- *La limitación que suponen sus actuaciones en una configuración de premio–castigo.*

- *Reivindica la conciencia de la influencia que tiene la empresa en la sociedad, su desarrollo se basa en el cumplimiento de las normas locales para garantizar la permanencia de esta en el futuro so pena de incurrir en una penalización social que disminuya su poder. (Suárez, 2014, p.46)*

De este enfoque se puede considerar importante la realización de un análisis detallado para tomar la mejor decisión para realizar la RSE obteniendo mayor utilidad en la reputación corporativa en la comunidad donde se tiene la sede la empresa.

1.3.4 Los círculos concéntricos y la teoría de la actuación social de la empresa.

Suárez (2014) dentro de su análisis establece otro bloque de investigación, el de las teorías integradoras, que estudian la identificación, canalización, capacitación y respuesta de las empresas ante las demandas sociales de los grupos de interés o stakeholders. Se diferencian cuatro líneas de investigación.

1. *La primera aborda la responsabilidad social desde un punto de vista de gestión (Sethi, 1975; Wartick y Rude, 1986; Greening y Gray, 1994) sugiriendo que la brecha entre las expectativas de la sociedad sobre el comportamiento de la empresa y el comportamiento real de la empresa es crucial para la gestión de la RSE de la empresa. estos autores introdujeron el concepto de receptividad empresarial, para definir la adaptación proactiva de la empresa a las demandas sociales.*
2. *La segunda teoría, propuesta por Preston y Post (1975, 1981), definen al principio de responsabilidad pública como políticas de la empresa que no solo está basada en la ley y regulación, sino también en un patrón amplio de dirección social*

reflejada en la opinión pública, requerimientos legales formales y prácticas de implementación.

3. *La tercera teoría se enfoca en los posibles efectos que las decisiones de la empresa pueden tener sobre otros grupos de interés de la sociedad (Rowley, 1997; Agle et al., 1999; Berman et al., 1999).*
4. *La cuarta teoría es la performance social corporativa que trata de integrar ciertos aspectos de las teorías previas y, además, incluye investigaciones sobre la legitimidad social (Carroll, 1977; Wood, 1991). Carroll (1979), considera que existe un esquema de tres niveles en el desempeño empresarial. El primer nivel es el de la obligación social, que envuelve el comportamiento corporativo en respuesta a las fuerzas del mercado y a las restricciones legales. El segundo nivel es el de la responsabilidad social, que eleva el comportamiento de la empresa a un nivel donde se es congruente con las normas sociales, los valores y las expectativas. Finalmente, el tercer nivel de la respuesta social sugiere que lo importante no es cómo las corporaciones deben responder a las presiones sociales sino cuál debería ser su papel a largo plazo en un sistema social dinámico, es aquí donde no existe ningún tipo de regulación, y es donde la empresa debe hacer su labor de búsqueda de las demandas a cubrir, desde una perspectiva voluntaria. (Suárez, 2014), liderando los procesos de desarrollo sostenible e incluyente de los actores de la sociedad.*

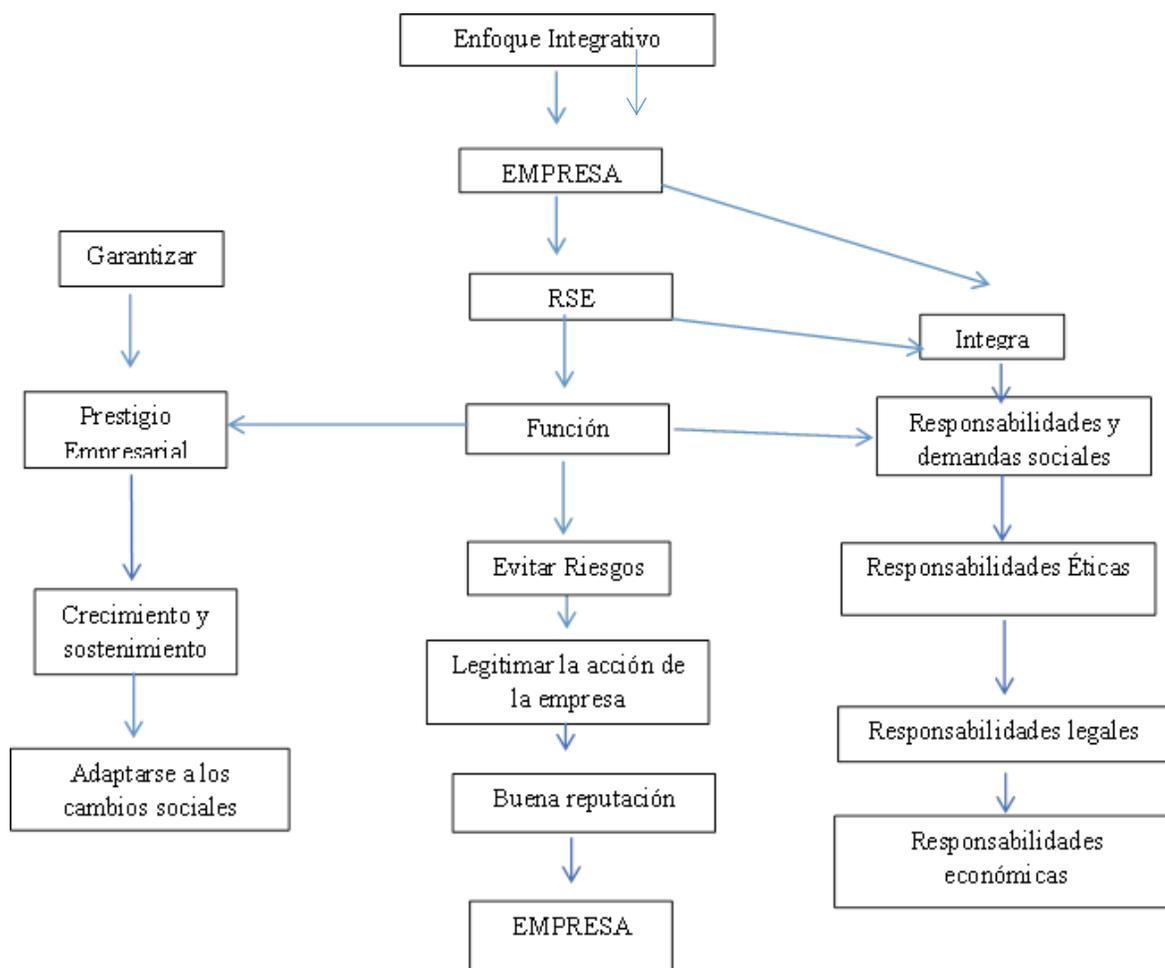


Figura 7. Enfoque Integrativo.

Fuente: Elaboración propia con base en la autora Suárez R. (2014).

1.3.5 Enfoque ético de la RSE: teoría de la acción comunicativa y teoría de los stakeholders. Las teorías éticas que estudian la responsabilidad ética de las empresas para con la sociedad tiene sus bases en las teorías normativas axiológicas y su propósito principal es cimentar aquellas relaciones entre empresa-sociedad- ambiente¹², a la luz de principios y valores que expresen el modo correcto de actuar, de tal forma que se genere

¹² A partir de la conferencia de las Naciones Unidas sobre medio ambiente humano, Estocolmo 1972, se vincula la problemática ambiental como parte de la RSE.

valor para todos los grupos y no solo para los accionistas (Garriga y Melé, 2004; Melé, 2007; Avendaño, 2013). Este enfoque obliga a la empresa y a sus directivos a reconocer que existen responsabilidades hacia grupos afectados directa o indirectamente con su actuación. Consecuentemente reconoce a la empresa como una coalición de intereses de los managers, trabajadores, accionistas, entre otros, cada uno con sus propias metas (Cyert y March, 1963), se da importancia a la aplicación de los procesos de negociación de los intereses de los diferentes grupos.

Estas teorías se agrupan en cuatro enfoques: la teoría normativa de los stakeholders, los derechos universales, desarrollo sostenible y el enfoque del bien común.

La teoría normativa de los stakeholder empieza con Freeman (1984) y se fundamenta en que los intereses de todos los stakeholders son de un valor intrínseco, es decir, cada grupo de stakeholders merece un reconocimiento por su propio bien y no necesariamente por su habilidad de promover los intereses de algún otro grupo.

Freeman propuso un modelo de stakeholders, en el que caracteriza dos grupos. “Los stakeholders primarios son aquellos que influyen directamente en la organización porque tienen relaciones contractuales o formales con la misma” (García, 2004, p.193). En este primer grupo se encontrarían los inversores, los clientes, los proveedores, los empleados, las entidades financieras y ciertas comunidades. Para Freeman, Harrison y Wicks (2007), la empresa debe prestar atención especial a este grupo porque tiene una incidencia directa en la continuidad de la organización.

En el segundo grupo se encontrarían aquellos stakeholders “que podrían afectar las relaciones primarias de la empresa, con un papel indirecto en el logro de los objetivos”

(García, 2004, p.193) y sin una relación formal o contractual establecida. En este grupo se encuentran el gobierno, el medio ambiente, los grupos de defensa al consumidor, los activistas y todos aquellos con intereses especiales.

Mitchell, Agle y Wood (1997) definen tres tipos de stakeholders, basados en tres atributos fundamentales: a) el poder sobre la firma, b) la legitimidad de la relación del grupo de interés con la firma y c) la necesidad apremiante o urgencia.

En este orden de ideas, Mitchell et al. (1997) agrupan los stakeholders en 3 grandes grupos a saber:

- a) *Stakeholders latentes: 1. En reposo: Tienen poder, pero no legitimidad ni urgencia. 2. Discrecionales: Cuentan con legitimidad, pero no con poder y urgencia. 3. Demandantes: Cuentan solo con urgencia, sin legitimidad y poder.*
- b) *Stakeholders vigilantes: 4. Dominantes: Aquellos que cuentan con poder y legitimidad, pero no con urgencia. 5. Peligrosos: Tienen urgencia y poder, pero carecen de legitimidad. 6. Dependientes: Tienen necesidades apremiantes, y legitimidad, pero no poseen poder.*
- c) *Stakeholders Definitivos: Poseen los tres atributos: Urgencia, Legitimidad y Poder. (Suárez, 2014).*

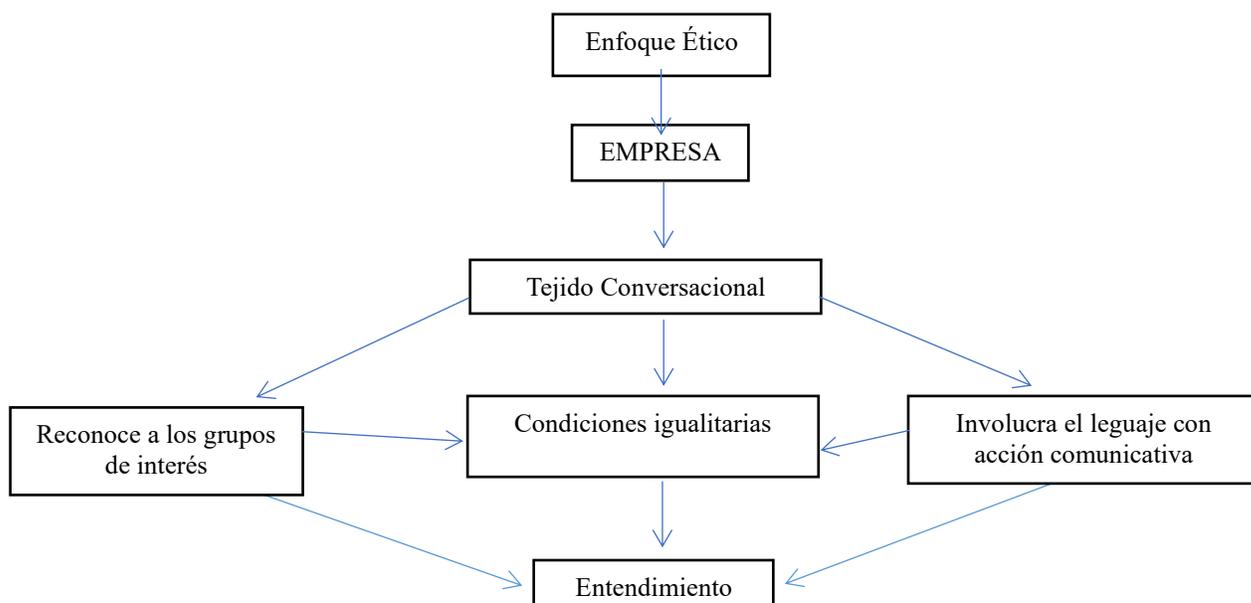


Figura 8. Enfoque Ético.

Fuente: Elaboración propia con base en la autora Suárez R. (2014).

Tabla 2. Atributos de los stakeholders.

CONSTRUCCIÓN	DEFINICIÓN	FUENTES
Stakeholder	Cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de objetivos de la organización.	Freeman, 1984; Jones, 1995; Kreiner & Bhambri, 1988
Poder	Una relación entre actores sociales en la cual un actor social A, puede conseguir que otro actor social B, haga algo que B no habría hecho en otras circunstancias.	Dahl, 1957; Pfeffer, 1981; Weber, 1947
Bases	Fuerzas coercitivas/amenaza Utilitaria -material/Incentivos Normativa- influencias simbólicas Legitimidad	Bases Etzioni, 1964
Legitimidad	La percepción generalizada o presunción de que las acciones de una entidad son deseables, propias o apropiadas dentro de algún sistema de normas, valores, creencias, definiciones, construido socialmente.	Suchman, 1995; Weber, 1947.
Bases	Individual	Wood, 1991

	Organizacional Societal	
Urgencia	El grado en el cual el clamor del stakeholder llama por atención inmediata.	Original, construido sobre la definición del Diccionario Merriam- Webster
Bases	Sensibilidad de tiempo- El grado en el cual el retraso en la gestión, atendiendo un reclamo o relación es inaceptable por el stakeholder. Críticidad - La importancia del reclamo o la relación del stakeholder	Original- obtenido específicamente de Hill & Jones, 1992; Williamson, 1985.
Preponderancia.	El grado en el cual la gestión da prioridad a la competencia entre los reclamos de los stakeholders	Original, construido sobre la definición del Diccionario Merriam- Webster

Fuente: Mitchell, Agle y Wood como se citó en Suárez (2014 p.51).

En línea con lo anterior, la RSE será el resultado de confrontar lo que la empresa se compromete a hacer, con lo que realmente hace y con la opinión de los stakeholders al respecto. Esto significa que la empresa debe alinear la RSE con sus objetivos, sus valores declarados, con su conducta y con las expectativas de los stakeholders.

Para analizar los resultados de la relación empresa- stakeholders es posible identificar tres tipos de escuelas de pensamiento: evaluativa, impresional y relacional. La principal diferencia entre estas escuelas radica en los stakeholders que son tomados en cuenta como punto focal a la hora de evaluar la RSE.

Para la escuela evaluativa considera a la reputación como ventaja competitiva por su injerencia en el valor financiero o por la performance financiera de corto plazo de la empresa (Williamson, 1985; Barney, 1991; Grant, 1995; Deephouse, 2000; Kotha et al., 2001; Bromley, 2002; Williamson, 2002; Eberl y Schwaiger, 2005). En este escenario, los stakeholders relevantes son los accionistas, el director gerente y el jefe de inversiones

(Srisvastava et. al. 1997), quienes autorizan presupuesto para la realización de inversiones en los sectores priorizados de acuerdo los objetivos misionales de la empresa.

La escuela impresional se enfoca en la asociación emocional de los stakeholders con la firma, la cual influenciará sobre la performance financiera en el largo plazo. Bajo la perspectiva de esta escuela, tres factores explican la RC, la imagen, la identidad y la legitimidad (Dowling, 1993; Brown et al., 2005;). Asimismo, esta escuela considera que la reputación se evalúa como la percepción de los empleados (Alt et. al. 2015) y de los consumidores en lugar de algún indicador financiero, como es en la escuela evaluativa.

La escuela relacional sostiene que la reputación corporativa incluye las perspectivas de los stakeholders internos (identidad e identidad deseada) y externos (imagen). Estos tres elementos representan el núcleo de la escuela relacional (Hatch y Schultz, 2001; Davies y Chun, 2002; Chun y Davies, 2006; Arikan et al, 2016), desde esta visión el objetivo del negocio de la empresa es la consolidación y crecimiento de la buena reputación de la firma corporativa.

La teoría de los derechos universales considera que los derechos humanos es el fundamento de la RSC (Cassel, 2001; Giuliani, 2016). Se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población (Suárez, 2014). Elementos de buenas prácticas propios del enfoque basado en los derechos humanos.

Los programas ven en el pleno ejercicio de los derechos humanos el fin último del

desarrollo.

Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptores pasivos de productos y servicios. La participación es a la vez un medio y un objetivo. Las estrategias proporcionan empoderamiento, en lugar de negarlo. Tanto los resultados como los procesos son supervisados y evaluados. Los programas se centran en grupos de la población marginados y excluidos. El proceso de desarrollo es de titularidad local. Los programas tienen como objetivo reducir las desigualdades y empoderar a quienes se han quedado atrás; el análisis de situación se utiliza para identificar las causas inmediatas, subyacentes y fundamentales de los problemas de desarrollo. Este proceso incluye a todos los grupos de interés, entre ellos, las capacidades del Estado como principal garante de derechos y el papel de otros agentes no estatales. Las normas de los derechos humanos dirigen la formulación de objetivos, metas e indicadores medibles en la programación, promoviendo el desarrollo y el mantenimiento de alianzas estratégicas.

Las teorías de desarrollo sostenible originalmente surgen y se han consolidado desde la conferencia de las Naciones Unidas sobre medio ambiente humano, empezando en Estocolmo 1972 evento que constituyó en un punto de inflexión en materia ambiental, económica y social porque en ella se planteó por primera vez la posibilidad de un ecodesarrollo acorde con los límites de la naturaleza. Tal discurso mutó de manera paulatina hacia la sostenibilidad¹³, en adelante y hasta nuestros días, se da una evolución de

¹³ El desarrollo sostenible fue definido como “un proceso que permite satisfacer las necesidades de la población actual sin comprometer la capacidad de atender a las generaciones futuras” (Leff, 2002, p. 20). De acuerdo con el informe Brundtland (ONU, 1987) este desarrollo no implica límites absolutos, pues la tecnología y los negocios pueden ser manejadas para que se mantenga la meta del crecimiento económico. En este sentido, los precursores de la sustentabilidad y el decrecimiento consideran que la sostenibilidad desconoce las condiciones ecológicas y termodinámicas que imponen límites a la apropiación natural.

la RSE en el campo académico y se fortalece el cuestionamiento a esa responsabilidad social alineada con la apropiación de la naturaleza como medio de producción, teniendo actualmente el Acuerdo de París. Por tal razón, en los últimos tiempos han surgido propuestas alternativas como la sustentabilidad¹⁴ (Leff, 2009). y el decrecimiento¹⁵ (Latouche, 2008) que controvierten la visión economicista del desarrollo (Suárez, 2014). Finalmente, el enfoque del bien común sostiene que la empresa, como cualquier otro grupo social o individual en la sociedad, tiene que contribuir al bien común, debido a que esta es parte de la sociedad (Carroll y Sabana, 2010). En ese sentido, este enfoque argumenta que la empresa es una institución mediadora.

Actualmente se tiene como referencia dominante de autorregulación y medición de la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de la sostenibilidad el Global Compact, las normas ISO (ISO 14.000: gestión ambiental, ISO 26.000: responsabilidad social), la SA 8000 y la guía GRI, de la mano de los códigos internos de conducta.

Así mismo, para más claridad de la connotación de la RSE algunos países han optado por generar regulación específica en esta materia. Tal es el caso de Venezuela en América Latina y de Dinamarca, Francia, Holanda, Reino Unido y Suecia, en Europa. (Suárez, 2014), estableciendo procesos de estandarización y homologación global.

¹⁴ En contraposición a la sostenibilidad, la sustentabilidad surge como un movimiento alternativo que critica el crecimiento económico desmedido del actual sistema capitalista y propende por una observancia de la naturaleza por encima de la generación de valor monetario. Al respecto, plantea la reconstrucción del proceso económico a través de un proyecto basado en la ética ambiental y la democracia participativa, que contemple los límites naturales de la tierra para lo cual propone nuevos paradigmas económicos como la economía ambiental, la racionalidad productiva con base en procesos ecológicos y culturales; y el decrecimiento

¹⁵ Tiene como meta “insistir en abandonar el objetivo del crecimiento por el crecimiento cuyo motor no es otro que la búsqueda de beneficio por los poseedores de capital y cuyas consecuencias son desastrosas para el medio ambiente” (p. 16), lo que implica en primer lugar, reconocer que existen límites naturales que son definidos por el volumen de existencias de recursos naturales no renovables y en segundo lugar, repensar los límites socioculturales y políticos del crecimiento debido a las crisis que éste genera.

Capítulo II

Bancolombia y Banco Mundo Mujer

Este capítulo tiene como objetivo caracterizar los bancos estudiados contando su historia, objeto social, visión, la misión, estado actual, líneas de negocio y población que atiende. En segundo lugar, busca describir las políticas y prácticas de responsabilidad social que se observa en los bancos.

Los siguientes bancos son las que se tomaron como objeto de estudio, a las que se les hizo el seguimiento y se conoció las prácticas empresariales existentes dentro de cada una de estas empresas.

2.1 El Banco Bancolombia

El 29 de enero de 1875, en Medellín, la casa de don Ramón del Corral sirvió de escenario para el nacimiento del Banco de Colombia. El anfitrión fue nombrado primer gerente. Así comenzó la historia de la entidad bancaria más grande del país, que hoy se denomina grupo financiero, cinco años después construyó su primer edificio, el cual fue inaugurado dos años más tarde.

En 1924 se creó la sección Fiduciaria y fueron abiertas las sucursales en Barranquilla y Girardot. En 1929, dio el salto a la inscripción de sus acciones en la Bolsa de Bogotá (Portafolio, 2018).

La historia del Banco de Colombia (El Tiempo,1998), no fue siempre color de rosa y su capítulo más negro lo vivió en la década de los 80 por los malos manejos de sus accionistas mayoritarios en esa época, el Grupo Grancolombiano, encabezado por Jaime Michelsen Uribe.

En 1984 el banco fue nacionalizado y durante 10 años se adelantó un proceso de salvamento para fortalecerlo y ofrecerlo nuevamente a inversionistas particulares (El Tiempo,1998). En 1994 la entidad bancaria fue reprivatizada y quedó bajo el control de la familia Gilinski y de inversionistas internacionales que pagaron 401.000 millones de pesos por el 75 por ciento de las acciones.

El Banco de Colombia fue la cúpula de un verdadero emporio financiero y a su alrededor nacieron otras instituciones que le siguieron sus pasos tanto en éxito como en el fracaso. Las últimas entidades que alguna vez hicieron parte de ese grupo eran las aseguradoras y la capitalizadora Grancolombiana, hasta la corporación de ahorro y vivienda Granahorrar, que en julio de 1988 el Banco de Colombia vendiera por 1.000 millones de pesos.

En 1945 nació el Banco Industrial Colombiano (BIC), institución clave en la historia del Banco de Colombia, sus principales accionistas son compañías que pertenecen al sindicato antioqueño como Suramericana de Capitalización (El Tiempo,1995), Suramericana de Seguros, Suramericana de Seguros de Vida y Suramericana de Construcciones, entre otros (El Tiempo,1995). Esta entidad fue pionera en la construcción del futuro a través de la tecnología.

Como todo buen líder, el BIC fue la primera entidad en Colombia y Suramérica en prestar el servicio de tarjeta de crédito, al tiempo que en 1971 fue el primero en abrir cuatro oficinas especializadas en comercio internacional. El salto al exterior lo dio el Banco de Colombia en 1973 con la oficina en Panamá. En 1995 llegó a la Bolsa de Nueva York. Diez años después se fusionó con Conavi y Corfinsura, empezó a crecer en el

exterior. 04 de diciembre 1997 se lleva a cabo la fusión de estas dos entidades financieras consolidándose como la más grande del país, fortaleciendo su estructura para garantizar eficiencia y la cobertura. (Bancolombia, 2017)

En 1999 inauguran la Sucursal Virtual Empresas, la cual propició el primer sistema de pagos por Internet en Colombia; un año después, en 2000, presentaron la E-Card MasterCard, la primera tarjeta de crédito virtual en el país para realizar compras por Internet. En 2006 habilitan el primer corresponsal bancario en Colombia, hoy se lleva a cabo más de 230 millones de transacciones al año (Bancolombia, 2010).

Ha sido una historia de innovaciones no solo en productos y servicios, también en la forma se relacionan con clientes, buscando aportar cada día más a la calidad de vida de las personas, siendo una Banca más Humana.



Figura 9. Historia Bancolombia

Fuente: Bancolombia 2018.

2.1.1 Propósito de Bancolombia. Se preparan contantemente para asumir los retos que propone el futuro, para entender que con cada una de sus acciones expresan eso que los apasiona y los inspira, para seguir generando preferencia y satisfacción en sus clientes mientras contribuyen para que hagan realidad sus sueños. Por lo anterior, Bancolombia (2010) tiene claro los objetivos corporativos:

- *Quieren generar preferencia, ser la mejor opción. Que sus clientes los busquen porque los entienden, ofreciéndoles soluciones oportunas y nuevas posibilidades para cada momento, sabiendo que los productos y servicios responden y superan sus expectativas.*
- *Aspiran generar satisfacción, tener clientes felices que los recomienden no sólo porque encuentran respuesta a sus necesidades, sino porque les entregan experiencias superiores y se llevan la impresión de que son un equipo cálido y cercano, que actúa con el corazón para servirles con responsabilidad.*
- *Contribuir a hacer realidad los sueños, acompañando a clientes cada día para facilitarles la vida. Que sus deseos de estudiar, comprar una casa, o abrir un nuevo negocio, se cumplan. Ser reconocidos como motor del desarrollo personal y social.*

2.1.2 Aspiración Bancolombia. Ser líderes y marcar tendencia, diferenciarse en el mercado por su novedosa oferta de servicio que se adapta rápidamente a las necesidades de los clientes y supera la propuesta de otros competidores; entender las transformaciones de la industria, innovar para ser los primeros y prepararnos para ofrecer mejores soluciones.

Además, buscan generar orgullo para sus empleados, tener equipos de alto

desempeño que se levanten felices de ir a trabajar todos los días, porque reconocen que su contribución es importante para el desarrollo de los sueños de muchas personas y empresas. Saben que trabajan por un propósito superior, que ésta es una organización que brinda todas las herramientas para ser cada vez mejores profesionales y seres humanos.

También buscan ser sostenibles, procurando, con cada acción que emprendemos, el bienestar económico, social y ambiental de los territorios en los que tenemos presencia, de manera que puedan seguir creciendo y consolidándose en el tiempo.

2.1.3 Estado Actual. Responsabilidad, coherencia, determinación y evolución son los pilares en los que esta entidad consolida su crecimiento como organización financiera líder a nivel regional, generando valor para la comunidad, o para el individuo que quiere ser un miembro importante de su sociedad.

La innovación y transformación constante son medios empleados para responder a los retos y exigencia del mercado financiero, potencializando oportunidades, acelerando ejecuciones y removiendo obstáculos en las operaciones y procesos bancarios.

Hoy 51% de clientes utilizan canales digitales, y 8 de cada 10 transacciones son hechas por fuera de las oficinas tradicionales. Adicionalmente, más de 3 millones de clientes personas están utilizando nuestra APP, lo que la convierte en el principal canal transaccional. (Bancolombia, 2017)

Nequi, banca digital, superó los 300 mil clientes; el comportamiento de Ahorro a la Mano¹⁶, hoy ya son 800 mil cuentas. Con Invesbot¹⁷ se gestionaron más de 60 mil

¹⁶ La cuenta de ahorros sin cuota de manejo en el celular con retiros gratuitos en la red de cajeros Bancolombia,

¹⁷ El primer modelo automático de asesoría financiera en Colombia para el mercado de capitales.

millones de pesos en negocios.(Bancolombia, 2017).

Cuentan con el Centro de Excelencia en Inteligencia Artificial, el espacio que permite desarrollar capacidades de inteligencia artificial y cognitivas, teniendo como resultado Tabot, el chatbot de Messenger, facilitadores de consultas con el banco de manera más simple y ágil. Apertura de cuentas de ahorro a través de Internet, también se cuenta con la APP para pymes.

La implementación de este tipo de políticas ha sido reconocida mediante resolución de certificación como Unidad de I+D+i -innovación, desarrollo e investigación-, acreditada por Colciencias, con la cual, demostraron estructura, talento e inversión en innovación, un logro que les permite aplicar a beneficios tributarios en todas las iniciativas que tengan un alto componente investigativo.

Actualmente es la empresa con mejor reputación en Colombia por tercer año consecutivo, y por sexto año en línea son parte del Índice Global del Dow Jones, al cierre del ejercicio 2017, alcanzaron una utilidad neta de 2.6 billones de pesos.

Tabla 3. Composición según tipo grupo de interés:

Grupo	Cantidad
Accionistas	44,827
Clientes	11.4 millones
Empleados	31,843
Proveedores:	18,448

Fuente: Bancolombia 2017.

Tipología	Clientes	Empleados	Sucursales, agencias y oficinas	Cajeros automáticos	Corresponsales Bancarios	Puntos de banca móvil
Personas y Pymes	9.309.897	13.001	726	4.199	9.651	567
Empresas y Gobierno	1.127.563	1.541	16			
Administrativos		6.594				
Total	10.437.460	21.136	742	4.199	9.651	567

Tabla 4. Estructura organizacional operación Nacional.

Fuente: Bancolombia 2017.

Hoy en día el Grupo Bancolombia es un conglomerado de empresas financieras que ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros:

- Banca de Inversión Bancolombia S.A.
- Factoring Bancolombia S.A.
- Fiduciaria Bancolombia S.A.
- Leasing Bancolombia S.A.
- Renting Bancolombia S.A.
- Sufi.
- Valores Bancolombia.
- Tuya- Compañía de Financiamiento.
- Bancolombia Panamá.
- Bancolombia Cayman.
- Bancolombia Puerto Rico.
- Renting Perú S.A.
- Leasing Perú S.A.

- Fidu Perú S.A.
- Valores Bancolombia Panamá.
- Banco Agrícola.
- Bancolombia Miami Agency.

2.2 El Banco Mundo Mujer

Historia de la casa matriz del banco mundo mujer

De acuerdo con el Banco Mundo Mujer (2014), a finales de los años 70 se creó en Estados Unidos el Women's World Banking (Banco Mundial de la Mujer), idea iniciada en 1975 en la primera conferencia de Naciones Unidas sobre la mujer, cuya misión era crear una entidad que fomentara la participación de las mujeres empresarias en la economía local; teniendo acceso a las finanzas, la información y los mercados.

En Popayán, capital del departamento del Cauca y con la filosofía del Banco Mundial de la Mujer, nació en el año 1985 la Fundación Mundo Mujer como una Organización No Gubernamental, ONG, que con el paso de los años se convirtió en la entidad de microcrédito con mayor desarrollo económico y beneficio social de esta región y del país. (Banco Mundo Mujer, s.f)

Con la experiencia de 29 años en el mercado atendiendo a las comunidades estrato uno, dos y tres de Colombia, otorgando microcrédito de una manera fácil, rápida y oportuna y con atención personalizada, permitiendo la inclusión financiera, promoviendo el empoderamiento, autoestima e independencia de la mujer y en aras de ofrecer nuevos productos a la comunidad; la Fundación Mundo Mujer decide iniciar su proceso de evolución a banco. (Banco Mundo Mujer, s.f)

El Banco Mundo Mujer S.A. es una entidad jurídica de derecho privado, constituida legalmente según Resolución 1306 de 31 de julio de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y registrada mediante escritura pública No 2951 de 15 de septiembre de 2014 de la Notaria Segunda de Popayán, con vigencia legal hasta el 30 de julio de 2014. Es así como el 18 de diciembre del 2014 la entidad recibe con gran satisfacción la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para operar como un banco y desde febrero de 2015 abre sus puertas, Mundo Mujer el Banco de la Comunidad. (Informe de Gestión Banco Mundo Mujer, 2017)

Conservan su esencia, metodología y a través del microcrédito y del ahorro, siguen trabajando con gran responsabilidad para apoyar el crecimiento y el mejoramiento de la calidad de vida de miles de colombianos, que los ven como una alternativa para hacer realidad sus sueños.

El Banco tiene su domicilio principal en la ciudad de Popayán y su objeto social es desarrollar las actividades autorizadas por la ley a los bancos comerciales en todo el territorio nacional de acuerdo con la Resolución 2240 del 18 de diciembre de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, dichas actividades comprenden: colocaciones de préstamos a sus clientes en modalidad de cartera de crédito, comerciales, de consumo, y microcrédito y también realiza operaciones de tesorería en títulos de deuda y participativos principalmente en el mercado Colombiano.

Todas estas operaciones son financiadas con depósitos recibidos de los clientes en la modalidad de cuenta de ahorros, certificados depósito a término y con obligaciones financieras. En el desarrollo de su objeto social y dentro de las actividades autorizadas a

los establecimientos bancarios, el Banco llevará a cabo la actividad de microfinanzas como eje principal de su actividad crediticia a nivel nacional. (Banco Mundo Mujer, 2018)

Al 31 de diciembre de 2017, el Banco cuenta con una planta autorizada de personal de 4.501 empleados a través de 166 oficinas en el territorio colombiano conformadas por 105 agencias y 61 PDA's, además con 64 corresponsables bancarios, al 31 de diciembre de 2016 el Banco contaba con una planta autorizada de personal de 4.600 empleados a través de 162 oficinas en el territorio colombiano conformadas por 99 agencias y 63 PDA's, además con 185 corresponsables bancarios.

Tabla 5. Composición accionaria Banco Mundo Mujer.

NOMBRE DEL ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONES.	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN.
Fundación Mundo Mujer	114.255.444	80.2863 %
Fiduciaria Colpatria como vocero de p.a. Carbonero	11.727.930	8.2411 %
Baninca S.A.S.	7.115.500	5.0000 %
Inbayan S.A.S.	7.115.500	5.0000 %
Otros inversionistas minoritarios	2.095.626	1.4726
TOTAL	142.310.000	100,0%

Fuente: Banco Mundo Mujer 2018.

El Banco tiene situación de control ejercida de manera directa por su matriz y última controladora que es la Fundación Mundo Mujer, con un porcentaje de participación directa del 80,29%. El día 12 de julio de 2017 el Banco realizó emisión de bonos en el mercado secundario por \$120.000.000 así: Serie A por \$ 80.000.000 a un plazo de emisión de cinco (5) años con un periodo de gracia de (1) año, contados a partir de la fecha de

emisión y una tasa fija de 10.33% E.A, y la Serie B por \$40.000.000 a un plazo de emisión de tres (3) años contados a partir de la fecha de emisión y una tasa fija de 10% E.A, que corresponden a bonos ordinarios destinados al financiamiento exclusivo de sus operaciones (Banco Mundo Mujer, 2018).

Misión

Contribuimos al desarrollo económico de las comunidades trabajadoras del país, estimulando el ahorro y generando acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios, mediante una metodología personalizada, que genera crecimiento y desarrollo del talento humano de la organización, rentabilidad para los accionistas y la entidad, garantizando su solidez y permanencia en el tiempo. Banco Mundo Mujer, 2018).

Visión

Seremos el Banco Líder de la Comunidad. (Banco Mundo Mujer, 2018).

Valores corporativos

Humildad: Aceptarnos como somos y reconocer nuestras debilidades para mejorar.

Integridad: Actuar con honestidad para generar confianza.

Liderazgo: Responsabilidad que entraña conducir personas y cumplir objetivos.

Excelencia: Constancia, responsabilidad, efectividad.

Respeto: Para influir, generar afiliación y ser admirado. (Banco Mundo Mujer, 2018).

2.3 Las políticas y prácticas de responsabilidad social de Bancolombia

La RSE realizada por Bancolombia es amplia teniendo en cuenta a accionistas, millones de clientes, empleados y proveedores, alcanzando ejes y temáticas estratégicos en

el desarrollo sostenible.

Las relaciones con los grupos de interés de la compañía se deben fundamentar en una filosofía y unos lineamientos generales encaminados a otorgarles una adecuada protección de sus derechos y un trato equitativo. Para tal fin, la compañía en su relación con cada grupo de interés deberá fomentar y promover una activa participación y cooperación para la creación de valor, compartir la información relevante de manera completa y oportuna para los temas en los que éstos participan según las normas y las leyes vigentes, así como promover que las relaciones se enmarquen en la transparencia y apego a las normas. Bancolombia promueve la solución efectiva de conflictos con sus grupos de interés.

Cuenta con un gran abanico de sectores donde lleva a cabo las estrategias y acciones de RES tales como apoyo a iniciativas sociales-donaciones; inversión a la comunidad en iniciativas comerciales- en las zonas donde hace presencia; sistemas de gestión ambiental- inversiones ambientales; respeto de las leyes, adhesión de protocolos para la sostenibilidad; educación y formación ambiental de los empleados, movilidad sostenible de empleados; ecoeficiencia, ahorro de energía, reducción en el consumo de agua, reducción del uso de papel y disminución de viajes; contribuciones a iniciativas sociales, patrocinios, donación en dinero, donación en especie; valor en dinero por horas de voluntariados y gastos de administración; eficiencia energética mediante la reducción de emisiones de CO₂, valorización de los residuos y construcción sostenible de sedes.

2.3.1. RES con sus asociados.

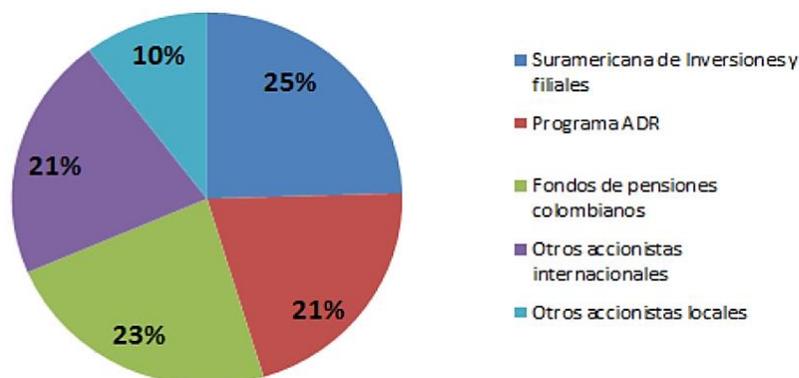


Figura 10. Composición accionaria.

Fuente: Bancolombia 2017.

Cuenta con disponibilidad de una Oficina de Relación con Inversionistas por medio de la cual se brinda atención permanente y directa a los accionistas e inversionistas, así mismo se cuenta con el Sistema de Control Interno (SCI), Sistema de gestión de riesgos garantizando cumplimiento de las políticas de buen gobierno.

El código de gobierno corporativo tiene por objeto plasmar la filosofía y establecer las prácticas y políticas que en materia de gerencia integral deben regir todas las actuaciones del Banco, especialmente en lo concerniente a las relaciones entre la administración, la junta directiva, los accionistas y demás grupos de personas con intereses en el buen desempeño de la entidad.

Esto lo realiza por medio de: un código de ética¹⁸, transparencia, fluidez e integridad

¹⁸ Es un conjunto de principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial en cada una de las compañías del Grupo Bancolombia, que asumen de cara a sus inversionistas y demás grupos de interés. Bancolombia, matriz del grupo empresarial, adoptó su primer Código de Buen Gobierno en el año 2001 y desde entonces, ha venido introduciendo ajustes en la búsqueda de mejores estándares en los principios y prácticas que deben regir todas las actuaciones de las Compañías, especialmente las relacionadas con los accionistas, sus juntas directivas y administradores, sus empleados,

de la información mecanismos de control tanto internos como externos, un buen manejo de los grupos de interés, para que todas las partes interesadas tengan información acerca de la gerencia integral que se maneja dentro de la organización.

El buen gobierno reconoce como principales grupos de interés, sin limitarse a ellos a: sus accionistas e inversionistas, la Junta Directiva, la Alta Dirección de las compañías, los empleados, los proveedores, los clientes y consumidores financieros, los órganos de control internos y externos y los entes de control y supervisión de cada una de las Compañías.

En coherencia con lo anterior, por política se pone a disposición los siguientes documentos con los cuales, los accionistas y socios con suficiente anterioridad y por diferentes medios de información, pueden enterarse de las acciones, políticas y demás procesos realizados por la compañía, si tienen dudas e inquietudes en el día de la asamblea pueden participar activamente empleando los sistemas de atención disponibles.

- Código de Buen Gobierno.
- Informe de Gestión.
- Informe de Gobierno Corporativo
- Estados financieros separados a 31 de diciembre 2017
- Estados financieros consolidados a 31 de diciembre 2017
- Dictamen del Revisor Fiscal de los estados financieros separados
- Dictamen del Revisor Fiscal de los estados financieros consolidados
- Informe del Comité de Auditoría 2017

sus clientes y consumidores financieros, los órganos de control y demás grupos interesados en el funcionamiento, desempeño y los resultados del Grupo Bancolombia.

- Proposición para Elección del Revisor Fiscal para el periodo 2018-2020, apropiaciones y honorarios
- Proposición para Elección de Junta Directiva para el periodo 2018-2020
- Proposición para Honorarios de Junta Directiva
- Reseñas candidatos miembros Junta Directiva
- Proposición de donaciones
- Informe Defensor del Consumidor Financiero
- Proposición de distribución de utilidades
- Fecha de Asamblea General Ordinaria de accionistas.
- Medidas para garantizar trato equitativo de accionistas.
- Convocatoria Asamblea General Ordinaria de accionistas.
- Modelo de poder persona natural.
- Modelo de poder persona jurídica.
- Atributos miembros de la Junta Directiva de Bancolombia.

Además de lo anterior, los accionistas cuentan con un Sistema de Control Interno (SCI), como elemento clave para el logro de los objetivos estratégicos del negocio, en Bancolombia dan toda la relevancia al Sistema de Control Interno, el cual está alineado con prácticas del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO I) en su versión 2013 y con la normatividad vigente de cada uno de los países donde tienen operación. Al SCI constantemente se le adelanta evaluaciones por la administración, y los órganos de control independientes; revisoría fiscal y auditoría interna, permitiendo concluir que en Bancolombia cuentan con un SCI sólido y efectivo.

2.3.2 RES sector ambiental. La preservación del medio ambiente es hoy uno de los principales retos para el desarrollo sostenible de la humanidad y la continuidad de los modelos económicos y empresariales.

Sensibles a esta realidad, Bancolombia se siente en el deber de emitir su política ambiental propendiendo por el desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental tanto a su interior como en la sociedad. Puntualmente, el compromiso del Grupo Bancolombia se sustenta en:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental aplicable a nuestras actividades, así como otros compromisos que la empresa suscriba voluntariamente.
- Aplicar principios y buenas prácticas ambientales en todas sus actuaciones.
- Formar y sensibilizar a los empleados, haciéndoles partícipes de la política ambiental priorizando la comunicación e información de manera que la gestión ambiental incumba a todos los miembros de la organización.
- Establecer y mantener al día un sistema de gestión ambiental.
- Prevenir las actuaciones contaminantes, implantando paulatinamente las medidas de mejora correspondientes y teniendo en cuenta todos los aspectos necesarios para garantizar la protección al medio ambiente.
- Difundir la política ambiental entre todos los proveedores de bienes y servicios asegurando el cumplimiento de esta cuando realicen actividades en nuestro centro de trabajo.
- Poner la Política Ambiental a disposición de todas las partes interesadas.

Para la definición y desarrollo de este compromiso, se fijarán anualmente los objetivos y metas que marcarán el grado de avance en la mejora continuada de la gestión ambiental.

El sector ambiental es atendido mediante el siguiente portafolio: Negocios verdes, bonos verdes, gestión de negocios sostenibles, redefiniendo el sentido del éxito de los negocios; participación en la política pública de cambio climático Implementación de la política en marco de actuación y gestión de los Derechos Humanos de acuerdo con “Los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos” de las Naciones Unidas de John Ruggie, como parte de vinculación a acuerdos internacionales se tiene las siguientes adhesiones Unep-FI, Mandato por el Agua, PRI , Protocolo Verde, Pacto Global y con la aplicación de los Principios de Ecuador a las operaciones de financiación de proyectos.

Tabla 6. Gastos e inversiones ambientales 2017.

INVERSIONES AMBIENTALES	COSTOS	COSTOS DE PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS, EMISIONES, RESTAURACIÓN. GESTIÓN AMBIENTAL. COSTOS DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS.	
			COSTOS
Inversión de innovación social Slnes para llevar agua a 2 sitios del país Proyecto Islote/ Proyecto Guajira paneles solares comunidad Porujari.	235.342.960	Cambio de equipos electronicomecánicos y adecuación y adecuaciones locativas.	205.685.677
Costo de Prevención y Gestión Ambiental	57.635.036	Consultorías/Certificaciones/Publicaciones página web.	269.000.000
Estrategia Uso	1.549.527.531	Costos de tratamiento de residuos,	29.207.819

Racional del Agua y		tratamiento de emisiones, restauración.	535.583.644
Energía.		Pago por disposición final de residuos.	25.317.420
		Fortalecimiento separación de residuos (insumos)	6.471.590
		Estrategia Retiro de Papelera en 15 edificios	
		Costo Estudio para legalización de pozo aguas freáticas DG.	3.499.442
Inversiones sistema de gestión de la energía.	882.736.767	Costo Remediación predio Santa Elena Cartagena.	1.304.911.378
Total, Inversiones/ Gastos Ambientales	7.725.242.294		2.379.676.970

Fuente: Bancolombia 2017.

Como parte del compromiso para preservar el medio ambiente y el impacto en la sociedad, respetan la legislación ambiental vigente, adoptando modificaciones, mejoras y nuevos procedimientos que cumplan con los requerimientos ambientales aplicables a la organización, como:

- Implementación de los sistemas de gestión de RAEE y llantas como también la estrategia para acompañar a nuestros clientes en los trámites asociados a la implementación de la ley 1715/2014.
- Gestionan reportes como generadores de residuos peligrosos de algunas sedes, donde se identifican las condiciones solicitadas por el decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005, la resolución 1362 del 2 de agosto de 2007 del MADS y la resolución 043 del 14 de marzo de 2007 del IDEAM.
- Por medio de Asobancaria apoyan el esquema de implementación de la resolución 222 de 2011 del MADS que establece requisitos para la gestión ambiental integral

de equipos y desechos que consisten, contienen o están contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB).

2.3.3 Educación ambiental. Anualmente la compañía desarrolla planes de estudios con temáticas ambientales dirigidas a directivos y demás colaboradores de las diferentes agencias para consolidación de las políticas ambientales establecidas.

Tabla 7. Participantes en capacitación ambiental.

CURSOS VIRTUALES	PARTICIPANTES
Pensar verde (negocios sostenibles)	82
Apuéstale a ser Sostenible	70
Protocolo Verde	63

Fuente: Bancolombia 2017.

2.3.4 Movilidad empleados. Implementación de la estrategia de movilidad sostenible para empleados en Medellín y su área metropolitana con nuestro aliado Try My Ride, una plataforma que permite compartir recorridos en diferentes medios de transporte (Caminante, Bicicleta, Carro Compartido, Van Corporativa). Obteniendo los siguientes resultados:

- 3,032 usuarios registrados.
- Reducción de 9 toneladas de CO₂, esto equivale a haber sembrado 4.5 hectáreas de bosque.
- Ahorros para nuestros empleados de alrededor de 30 millones de pesos.
- Más de 1,000 horas ahorradas en desplazamiento.
- Los empleados recorrieron 6,585 Km en bicicleta, 25,165 Km en carro y 2,560 Km caminando.

2.3.5 Ecoeficiencia. Esta estrategia tiene el objetivo de disminuir el impacto directo que generan asociado al consumo de recursos naturales en el desarrollo de la operación.

Tabla 8. Consumo de energía eléctrica. (Mwh) 2017

2016	2017
80.123	76.625
Ahorro - 4.4 %	

Fuente: Bancolombia 2017.

Tabla 9. Consumo de agua Metros cúbicos.

2016	2017
206527	198585
Ahorro – 3.8 %	

Fuente: Bancolombia 2017.

Tabla 10. Consumo de Papel (Kg).

2016	2017
211.425	179.243
Ahorro – 15.2%	

Fuente: Bancolombia 2017.

Con la valorización de 301 toneladas de papel, cartón, vidrio, plástico, entre otros, que permitieron generar \$96 millones en ingresos y mediante gestión adecuada de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos fue posible la generación de \$412 millones en ingresos, que fueron utilizados en los siguientes proyectos de innovación social:

- En alianza con la organización Wayú Araurayu y operado por la Cruz Roja, llevamos a agua 120 familias. Guajira.
- En alianza con la Fundación La Perla de América y con Soyca como operador, se realizó un estudio y diagnóstico para implementar un plan de manejo integral de residuos sólidos en la comunidad y un cambio en la cultura ambiental. Santa Marta.

2.3.6 Negocios sostenibles. Apoyo a clientes en la implementación de tecnologías limpias, energías renovables, reducción de residuos, emisiones y vertimientos, uso eficiente de la energía, combustibles más limpios, entre otros.

- 7 proyectos aprobados con certificaciones de sostenibilidad por un monto de COP \$138,130 millones.
- 9 clientes con montos de créditos de vivienda sostenible de 4,059 Millones.
- Financiación de activos para eficiencia energética, energías no convencionales, producción más limpia y construcción sostenible mediante leasing financiero.
- Leasing para energía solar fotovoltaica: busca que el canon de leasing sea equivalente a los ahorros de la facturación de energía eléctrica sin afectar el flujo de caja.
- Para clientes Renting y Localiza que deseen adquirir vehículos de energías alternativas, resultados: 60 vehículos eléctricos, 3 híbridos, 64 dedicados a gas natural y 503 con conversión a gas natural. Se logró evitar la emisión de 17,000 Ton de CO equivalentes a no utilizar 2,930 automóviles durante un año. Compensar más de 7,000 Ton de CO equivalentes a no utilizar 1,200 automóviles durante un año. Reencauchar 6,975 llantas y gestionar la disposición final de 2,829 llantas con lo cual se evitó la emisión de 1,130 t de CO₂, la generación de 5.7 ton de material particulado y un ahorro en consumo de agua equivalente a 7.3 piscinas olímpicas. Disposición responsablemente de 127,000 galones de aceite de motor, equivalente a 133 Ton de CO no emitidas y 193,000 piscinas olímpicas de agua no contaminadas. Gestionar la logística verde y el aprovechamiento de 6,250 baterías con las cuales

reutilizamos 40 Ton de plomo. Gestión del reciclaje de 50.3 ton de chatarra con lo que evitamos la emisión de 86.7 ton de CO.

- Desde la creación de la línea Verde Bancolombia en septiembre de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2017 han financiado 115 proyectos por \$366,479MM.
- Los proyectos de eficiencia energética y energías renovables evitaron 489 tonCO2.
- 58% de los proyectos de Bonos Verdes son pequeñas centrales hidroeléctricas que funcionan a filo de agua sin presa, con capacidad menor a 20MW que evitaron 83633.78 tonCO2. El otro 42% son proyectos de construcción sostenible con certificación LEED.
- El total de la financiación sostenible del 2017 fue \$ 631.152. 833.105.

Mediante la consolidación de la estrategia Banco2, hoy en día son el principal aliado financiero en pago por servicios ambientales:

- 26 autoridades ambientales se encuentran vinculadas al proyecto gracias a la alianza con Asocar y BanCO2.
- Se institucionalizó en Antioquia el esquema de pago por servicios ambientales, ordenanza 049 expedida por la Asamblea Departamental.
- 6,500 familias rurales vinculadas al programa, incluyendo 19 resguardos indígenas y 1 comunidad afrodescendiente.
- Más de 45,000 hectáreas de Bosque nativo conservadas.
- Más de 5,000 personas naturales compensan su huella de carbono a través de BanCO2 y 105 empresas privadas son aliadas del programa.

- 13,000 nuevas hectáreas serán certificadas en los municipios de Nariño, Argelia, Sonsón, San Carlos y San Francisco.

2.3.7 Participación en política pública de cambio climático. Ponentes en el evento anual liderado por el Departamento de Planeación Nacional frente a la visión de la financiación climática en el país e interés por emitir bonos verdes como un mecanismo de dinamización de la economía en temas como eficiencia energética, energías renovables y construcción sostenible. Participantes en procesos de consulta para la construcción del sistema de monitoreo de financiamiento climático en Colombia.

2.3.8 Gestión de riesgos y oportunidades frente a fenómenos climáticos. Dentro de la estrategia de cambio climático han identificado, gestionado y cuantificado financieramente los riesgos y oportunidades físicas, legales, de reputación, de cambios en el comportamiento de clientes e incremento de demandas humanitarias asociadas al cambio climático. Dichos insumos han sido incorporados en los análisis sectoriales.

2.3.9 Generación de conocimiento en cambio climático para clientes y empleados. Frente a la generación de valor para los clientes y empleados. Durante el 2017 realizaron las siguientes acciones:

- Eventos de generación de conocimiento a clientes en temas como eficiencia energética, ahorro y uso eficiente de agua y energías renovables. En dichos eventos ponemos a disposición nuestras Líneas de Financiamiento Verde, que buscan apoyar las implementaciones de proyectos o activos que están alineados con estrategias de adaptación y mitigación al cambio climático.

- Estrategias con nuestros empleados sobre el uso racional de los recursos a nivel comunicacional y alineados con nuestra política de gestión ambiental.

2.4 Análisis de riesgo ambiental y social en la financiación

Comprometidos con la financiación responsable y sostenible, hemos adoptado los Principios de Ecuador del Banco Mundial y las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional – IFC como estándares aplicados para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales implícitos en las operaciones y proyectos que financiamos. Tienen como alcance de aplicación, la evaluación concerniente al medio ambiente y los recursos naturales, la salud y seguridad de la comunidad, las minorías étnicas y la salud y seguridad industrial.

223 operaciones evaluadas, 148 corresponden a riesgo ambiental alto, equivalente al 66% del total; 55 a riesgo ambiental medio, equivalente al 25% y 20 a riesgo ambiental bajo, equivalente al 9% del total de operaciones evaluadas.

Actualización de la Circular 2950 de Riesgo Ambiental y Social, la cual incluye la incorporación de sectores ambientalmente sensibles y disminución en el monto aplicable a operaciones en el segmento Empresas y Gobierno.

Creación e implementación de la Política Corporativa de Riesgo Ambiental y Social, aplicable a las operaciones financiadas en las filiales del exterior

Participación de los Comités de Riesgo Ambiental de ASOBANCARIA

Evaluación sistemática de proyectos de Infraestructura Vial 4G

Asistencia al Technical WorkShop y Community of Learnig de IFC, sobre Principios de Ecuador y Normas de Desempeño de IFC.

2.4.1 RES con entidad de vigilancia y control. Las entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera (bancos, compañías de financiamiento, corporaciones financieras, firmas comisionistas de bolsa, fiduciarias, sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, entre otros) deben cumplir con estas obligaciones especiales (Ley 1328 del 2009):

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.
- Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, esto quiere decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor. Las entidades también deben emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en sus productos y servicios.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- NO incurrir en conductas que conlleven a abusos contractuales, ni a convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio de los contratos o dar lugar a abuso de posición dominante.
- Elaborar los contratos y anexos de forma clara y con letra legible a simple vista. Estos documentos deben ser puestos a disposición del cliente para su aceptación. Las copias de los documentos que soporten la relación contractual deberán entregarse al respectivo cliente y contener los términos y condiciones del producto

o servicio, los derechos y obligaciones, las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

- Abstenerse de realizar cobros que no estén pactados o no se hayan informado previamente al consumidor financiero.
- Tener a disposición del consumidor los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u otras operaciones realizadas.
- NO realizar cobros por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haber iniciado una real encaminada efectivamente a dicha gestión y sin haber informado al consumidor. Las gestiones de cobro deben realizarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservado.
- Dar constancia del estado y las condiciones específicas del producto cuando el consumidor financiero lo solicite.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores.
- Permitir a sus clientes consultas gratuitas, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera dedicado al consumidor financiero.

- Reportar a las Superintendencia Financiera el precio de todos los productos y servicios que se ofrecen de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad en sus oficinas, cajeros de su red y página de Internet.
- Dar a conocer a los consumidores financieros en forma previa, el costo de la operación que va a realizar (brindándole la posibilidad de efectuarla o no).
- Disponer de los medios electrónicos y controles para brindar eficiente seguridad a las transacciones y a la información confidencial de los consumidores financieros.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- Desarrollar programas de educación financiera a sus clientes, sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos y costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

Tabla 11. Gestiones realizadas ante la Superintendencia Bancaria.

Fecha	Gestión realizada
23 de enero.	Información Relevante - Fecha Asamblea 2017.
31 de enero.	Encuesta Código País 2017.
13 de febrero.	Información Relevante - Medidas para Garantizar el trato equitativo de los accionistas 2017.
13 de febrero.	Información Relevante - Convocatoria a Asamblea Ordinar de Accionistas 2017.
21 de febrero.	Bancolombia S.A. anuncia resultados financieros consolidados para el cuarto trimestre de 2016.
22 de febrero.	PDU Asamblea 2017
23 de febrero.	Sanciones incidentes de TI 2016.
16 de marzo.	Decisiones Asamblea 2017.
16 de marzo	Aprobación PDU 2017.
6 de abril.	Informe de Gestión Empresarial y Responsabilidad Corporativa 2016.
19 de abril.	Puntos Colombia.
1 de mayo.	Registro 20F 2017
9 de mayo.	BRC Investor Services S.A. SCV confirmó sus calificaciones de deuda de largo de 'AAA' y de deuda de corto plazo de 'BRC 1+' de Bancolombia S. A.
19 de mayo.	BRC Investor Services divulga el documento técnico de la revisión periódica de BANCOLOMBIA S. A.
23 de mayo.	BANCOLOMBIA S.A. anuncia resultados financieros consolidados para el primer trimestre de 2017.
28 de junio.	Venta Acciones AF Mejía
30 de junio.	Fitch Afirma las Calificaciones Nacionales de Bancolombia y Subsidiarias; Perspectiva Estable.
8 de agosto.	BANCOLOMBIA S.A. anuncia resultados financieros consolidados para el segundo trimestre de 2017.
25 de septiembre.	BANCOLOMBIA anuncia emisión de bonos subordinados.
9 de octubre.	Fitch afirma las calificaciones nacionales de BANCOLOMBIA y subsidiarias y publica el informe técnico de calificación.
11 de octubre.	BANCOLOMBIA S.A. anuncia la fijación del precio de bonos subordinados por USD 750 millones.
23 de octubre.	BANCOLOMBIA S.A. anuncia decisión de su junta directiva

24 de octubre.	BANCOLOMBIA S.A. anuncia celebración de convención colectiva de trabajo
26 de octubre.	BANCOLOMBIA S.A. anuncia resultados financieros consolidados para el tercer trimestre de 2017.
12 de diciembre.	BANCOLOMBIA S.A. anuncia revisión de calificación de S&P.

Fuente: Bancolombia, 2017.

Además de lo anterior, realizaron las respectivas adopciones para darle cumplimiento a las siguientes solicitudes jurídicas y administrativas por parte de entidades de control y vigilancia del sector financiero:

- En cumplimiento de lo establecido por la Circular 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera, el informe de actividades presentado por el Defensor del Consumidor Financiero de Bancolombia fue puesto a consideración de los accionistas y el público en general a través de la página web.
- Circulares 067 de 2001 y 04 de 2008 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Sistema Nacional de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, a la luz del cumplimiento de las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI.
- Circular Externa 055 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia que incorporó cambios en materia SARLAFT; Bancolombia realizó algunos ajustes en sus políticas, procesos y controles principalmente en temas relacionados con conocimiento del cliente: beneficiario final y Personas Públicamente Expuestas - PEP

De acuerdo con la encuesta de **código país** de la superintendencia financiera de Colombia, esta entidad da cumplimiento de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

2.4.2 RES con sus proveedores. Para los clientes PYMES implementan un programa orientado a fomentar entre las empresas, motor de desarrollo social y económico del país, con la incorporación de mejores prácticas que les permitan gestionar sus riesgos y que impulsen su crecimiento y sostenibilidad.

Para el Grupo Bancolombia es de gran importancia que sus proveedores compartan la filosofía, los valores y principios éticos de la organización y de gobierno corporativo, pues ellos son aliados en el logro de los objetivos. Por esta razón y con el fin de continuar fomentando el tono ético de la organización y una cultura de transparencia, en 2017 se enviaron mensajes a cerca de 20.000 personas vinculadas a los proveedores recordando los principales lineamientos que el Código de Ética establece en materia anticorrupción. Además de lo anterior, se pone a disposición de proveedores, herramientas que les permiten medir su desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo para que identifiquen oportunidades de mejora y los acompañan en la implementación de mejores prácticas.

Continúan implementando la Política, marco de actuación y gestión de los Derechos Humanos de acuerdo con “Los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos” de las Naciones Unidas de John Ruggie, como parte de apoyo y compromiso con el Pacto Global y con la aplicación de los Principios de Ecuador a las operaciones de financiación de proyectos. Derechos Humanos “Promover, respetar y remediar” con esta se contempla violaciones relacionadas con prácticas laborales, impactos a la comunidad y la cadena de abastecimiento. Este proceso es realizado por un equipo interdisciplinario en los países donde tenemos presencia y abarca el 100% las actividades

de Bancolombia.

2.4.3 Seguridad en los servicios digitales para los clientes. Bancolombia ofrece una amplia cartera de productos y servicios financieros. Entre sus líneas de negocio, prestar servicios de banca de inversión, valores, arrendamiento financiero, factoring, crédito de consumo, servicios fiduciarios, gestión de activos, entre otros a sus más de 11.4 millones de clientes.

Distribuye sus productos y servicios a través de una plataforma regional compuesta de la mayor red de banca privada en Colombia, con el objetivo de no sólo ser el banco más grande del país, sino con una visión clara de la consolidación de un conglomerado regional que satisface las necesidades financieras de los clientes en Colombia y América Latina, esta entidad bancaria es pionera en la implementación de soluciones digitales InvesBot, el primer Robo -Advisor o modelo automático de asesoría financiera en Colombia, InvesBot es la solución inteligente del Grupo Bancolombia que les permite a clientes gestionar de manera fácil y personalizada sus inversiones, haciendo uso de capacidades analíticas y tecnológicas. Las recomendaciones de inversión se crean en función de las metas de cada cliente, su horizonte de tiempo, el apetito de riesgo y la rentabilidad esperada. Una vez creado el respectivo portafolio, los clientes tienen acceso a un seguimiento detallado de su evolución y, ante cambios del mercado, InvesBot recomienda realizar ajustes al mismo para adaptarse a estos cambios. Así mismo, los clientes cuentan con Nequi plataforma financiera gratuita que les permite a las personas mayores de 13 años manejar su dinero desde el teléfono celular inteligente. También se tiene disponible el asistente virtual Tabot, con el cual, las personas pueden recibir asesoría sobre cómo hacer ciertas transacciones o

consultas en la Sucursal Virtual Personal, ubicar cajeros o corresponsales bancarios cercanos, conocer el saldo de su cuenta de ahorros, consultar la cotización del dólar del día y obtener información sobre cómo adquirir créditos o solicitar referencias bancarias.

La generación de servicios virtuales y digitales demanda la respectiva implementación de sistemas de monitoreo y detección de amenazas avanzadas en seguridad de la información con el objetivo de eliminar riesgos a la ciber seguridad.

2.4.4 RES para sus Colaboradores. El recurso humano para Bancolombia, tiene una misión y administración que propende el desarrollo integral de colaboradores potenciando al máximo el ser, el hacer y el saber, mediante la consolidación de una cultura humanista de alto desempeño, se cuenta con una gestión estratégica del talento, con programas de formación para elevar el desempeño, desarrollando actividades orientadas a compartir conocimientos, habilidades y reflexiones para fortalecer el aprendizaje colectivo, asesoría y acompañamiento, incluyendo nuevas formaciones en liderazgo de equipos virtuales, liderazgo influyente, planeación estratégica y liderazgo adaptativo.

2.4.5 Derechos Humanos y nuestros empleados. Se cuenta con una línea de ética, independiente como instrumento creado para que los diferentes grupos de relación denuncien cualquier tipo de violación a los códigos de conducta, ética y buen gobierno que incluye las posibles violaciones o vulneraciones de los derechos humanos.

Los casos reportados son investigados y según los hallazgos, se realiza un plan de acción. De acuerdo con las denuncias recibidas por parte de los empleados a través de línea ética y comité de convivencia En el 2017 se presentaron cero (0) casos de violación efectiva de Derechos Humanos.

Bancolombia actúa en armonía con los valores corporativos para ofrecer a los empleados condiciones de libertad, equidad, seguridad y respeto por la dignidad humana. Así mismo, se promueve la igualdad de oportunidades, transparencia en las relaciones laborales para evitar cualquier forma de discriminación o de favoritismos en materia de empleo y ocupación, en sintonía con los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de la OIT (Organización Internacional del Trabajo).

Mediante un diálogo respetuoso y una relación construida a lo largo de los años, que ha brindado madurez y evolución a la negociación con sus sindicatos, se firmó la Convención Colectiva de Trabajo 2017-2020 que beneficia a más de 13,000 colaboradores en Colombia, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, en línea con la sostenibilidad de la organización.

Tabla 12. Beneficios Convención Colectiva.

CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO ENTRE BANCOLOMBIA Y LOS SINDICATOS UNEB Y SINTRABANCOL			
CONCEPTO	2018	2019	2020
Salario	IPC+2.3%	IPC+2.5%	IPC+2.5%
Aumento por ascenso	\$ 156.494	156.494+%IPC+2.3	156.494+%IPC+2.5
Aumento por 20 años de servicio	20% del salario	20%del salario+%IPC+2.3%	20%del salario+%IPC+2.3%
incentivo de caja	\$ 96.806	96-806+%IPC+2.3	96-806+%IPC+2.5
Auxilio de alimentación jornada continua	11.513 DIARIOS	11.513+%IPC+2.3	11.513+%IPC+2.5
Auxilio para anteojos	\$ 499.337	499.337+%IPC+2.3	499.337+%IPC+2.5
Auxilio por nacimiento y adopción	\$ 503.722	503.722+%IPC+2.3	503.722+%IPC+2.5
Auxilio por fallecimiento	\$ 3.022.318	3.022.318+%IPC+2.3	3.022.318+%IPC+2.5
Auxilio de transporte nocturno	\$ 15.117	15.117+%IPC+2.3	15.117+%IPC+2.5
Auxilio de transporte extralegal	\$ 194.064	194.064+%IPC+2.3	194.064+%IPC+2.5

Fuente: Bancolombia 2017.

Tabla 13. Bonificación por profesionalización.

VALOR DEL AUXILIO INDIVIDUAL				
Tipo de Estudio	Cónyuge	Empleados con contrato a término fijo	Empleados con contrato a término indefinido	Hijos
Especial	-	-	-	4.385.935
Guardería	-	-	-	476.933
Preprimaria	-	-	-	572078
Primaria	-	-	-	572.078
Secundaria	228.831	-	-	587.335
Tecnológica	286.038	858.117	1.736.215	667.425
Universitario	286.038	953.463	1.925.998	953.463

Fuente: Bancolombia 2017.

Tabla 14. Participación demográfica empleados.

INDICADOR	2016		2017		
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	
Género	Mujeres	18,763	62%	18425	62%
	Hombres	11,571	38%	11306	38%
Edad	Empleados con menos de 30 años de edad	10943	36%	10172	34%
	Empleados con 30 - 40 años de edad	11731	39%	11792	40%
	Empleados con más de 40 años de edad	7660	25%	7767	26%
Antigüedad	Empleados con menos de 3 años de antigüedad	7657	25%	7338	25%
	Empleados con 3-10 años de antigüedad	12108	40%	11744	40%
	Empleados con más de 10 años de antigüedad	10569	35%	10649	36%
Diversidad	Número y % de mujeres	2498	53%	2246	55%

con rol de jefe (del total de jefes)				
Número y % de mujeres de alta dirección (directores hacia arriba)	104	21%	108	35%
Número de empleados de minorías (discapacidad, étnicas, afrodescendientes, etc.)	77	0.25%	61	0,21%

Fuente: Bancolombia 2017.

Tabla 15. Remuneración salarial por género y rangos de edad.

COLOMBIA (CIFRAS EN PESOS)		2017		
Nivel Jerárquico	Sexo	Porcentaje población	Salario promedio mensual	% por debajo de los hombres
Estratégicos Medios.	Femenino	37%	15.463.370	8,80%
	Masculino	63%	16.956.046	
Tácticos	Femenino	54%	8.006.515	1,28%
	Masculino	46%	8.110.723	
Operativo profesional	Femenino	61%	3.857.669	2,08%
	Masculino	39%	3.939.702	
Operativo	Femenino	66%	2.185.764	1,13%
	Masculino	34%	2.210.782	

Fuente: Bancolombia 2017.

En el estudio de satisfacción interno, realizado a más de 20 mil empleados de todo el Grupo Bancolombia, arrojo una calificación de 9.34 sobre 10. Agradecimiento, orgullo y compromiso fueron los valores mejor calificados, con 9.8.

Como instrumento de evaluación de la reputación de esta entidad, se llevó a cabo con colaboradores, clientes y no clientes del segmento personas, los clientes del segmento Empresas y los clientes del segmento Pymes reconocieron en las dimensiones Oferta,

Integridad y Liderazgo, un fuerte capital reputacional para Bancolombia, que unido al sentido de orgullo y pertenencia de sus empleados, hacen que tengan un resultado de 74.28 y estén por encima de la medición del sector financiero en Colombia que obtiene 69.2 en una escala de 0 a 100.

De otro lado, por tercer año consecutivo Bancolombia se hizo acreedor al reconocimiento de Merco Empresas como la empresa con mejor reputación en el país por su solidez financiera, ética y responsabilidad corporativa; y la valoración de Merco Talento que por segundo año los califica como la mejor organización para atraer y retener talento en el país a partir de dimensiones como calidad laboral, marca empleador y reputación interna; son una muestra clara del impacto y foco de la estrategia organizacional.

Tabla 16. Relación con los grupos de interés.

Grupo de interés	Metodología de diálogo	Principales temas	Comentarios
Accionistas/ inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta electrónica - Asamblea de accionistas - Relaciones interpersonales - Informe de gestión - Boletín En un Vistazo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados financieros - Consolidación internacional - Potenciar negocios clave en la generación de valor - Gestión de la reputación - Prevención y mitigación del riesgo - Procesos más fáciles y simples en sus transacciones - Modelo de sostenibilidad social y ambiental. 	<p>Buscamos relaciones más cercanas con nuestros accionistas, para compartir no solo nuestros resultados financieros, sino también nuestras acciones en materia económica, social y ambiental; buscando así con su acompañamiento y apoyo, seguir contribuyendo al desarrollo de los países en los que estamos presentes, generando valor compartido, y construyendo una sociedad económicamente próspera, socialmente incluyente y ambientalmente saludable.</p>
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de Buen Gobierno - Comité de Auditoría - Comité de designación, compensación y desarrollo - Comité de riesgos - Boletín Contexto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados financieros - Gobierno Corporativo - Prevención y mitigación del riesgo - Normas y políticas financieras - Contratación, remuneración, compensación y desarrollo del personal directivo y las compañías que integran el Grupo - Modelo de sostenibilidad social y ambiental. 	<p>La Junta Directiva cumple un papel fundamental para el adecuado cumplimiento de los compromisos de la organización y ha hecho posible que Bancolombia sea un verdadero motor de desarrollo sostenible.</p>
Equipo Directivo	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de Presidencia Ampliado - Comités - Grupos primarios - Medios corporativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados financieros - Prevención y mitigación del riesgo - Mejorar el relacionamiento con nuestros clientes - Procesos más fáciles y simples en sus transacciones - Disponibilidad de canales - Potenciar negocios clave en la generación de valor - Atracción y retención del talento humano - Modelo de sostenibilidad social y ambiental 	<p>El relacionamiento del equipo directivo con sus empleados y de los empleados con ellos, ha sido esencial para fortalecer un estilo de liderazgo que potencie las competencias de nuestros colaboradores, seguir fortaleciendo relaciones basadas en la confianza, y obtener los resultados esperados.</p>

Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta virtual a clientes del segmento personal y empresarial - Relaciones interpersonales - 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el relacionamiento con nuestros clientes - Procesos más fáciles y simples en sus transacciones - Disponibilidad de canales - Prevención y mitigación del riesgo - Potenciar negocios clave en la generación de valor - Gestión proactiva de la reputación - Modelo de sostenibilidad social y ambiental. 	<p>Seguimos construyendo experiencias memorables estando como, cuando y donde nuestros clientes nos necesitan, buscando que el acceso a los servicios financieros sea más fácil por medio de procesos más simples y seguros, entregando soluciones según las necesidades de las personas y las empresas a través de un esquema de relacionamiento más cercano y oportuno.</p>
Empleados.	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo focal - Foros - Muro de comentarios - Evaluación de desempeño - Medios corporativos 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de beneficios para empleados y sus familias - Atracción y retención del talento humano - Programas de formación y entrenamiento - Gestión de la reputación - Modelo de sostenibilidad social y ambiental 	<p>En nuestra organización estamos acompañamos los proyectos de vida de nuestros colaboradores, y construimos con ellos relaciones de largo plazo que nos permitan contar con el mejor talento humano y con su compromiso para reinventar el negocio a través de relaciones más humanas, porque estamos convencidos de que se pueden alcanzar resultados positivos, pero basados en las personas.</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo focal - Eventos presenciales - Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados financieros - Prevención y mitigación del riesgo - Potenciar negocios clave en la generación de valor - Atracción y retención del talento humano - Modelo de sostenibilidad social y ambiental 	<p>Con nuestro proveedores, hemos establecido el proceso de identificación de riesgos, para evaluar el proceso de abastecimiento de todos los bienes y servicios, realizamos un encuentro con ellos en el que los invitamos a unirse al reto de la sostenibilidad por medio de ideas innovadoras perfeccionamos a la realidad de la organización la metodología de abastecimiento estratégico, buscando la sostenibilidad en los resultados con eficiencia y calidad en el servicio, por medio de estrategias de regulación efectiva de la demanda y la revisión de orígenes de los costos.</p>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Eventos - Medios de comunicación - Visitas a poblaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Productos y servicios financieros - Proyectos de impacto social para la comunidad - Promoción de la cultura. - Responsabilidad ambiental 	<p>Trabajar para y con la comunidad es una parte esencial de nuestro quehacer, por eso a través de los programas que desarrollamos desde la naturaleza misma de nuestro negocio, como desde la Fundación Bancolombia, buscamos acompañar de manera integral las necesidades de las comunidades donde tenemos presencia.</p>
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> - Información requerida por el ente regulador 	<p>Cumplimos a cabalidad leyes, normas y reglamentos que nos competen.</p>

Gremios	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Comités 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios financieros - Buenas prácticas 	<p>Trabajamos de la mano con los gremios para fortalecer el sector financiero, crear alianzas entre los asociados, y facilitar sistemas de aprendizaje.</p>
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Capacitaciones - Sala de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados financieros - Cobertura de los Servicios financieros - Desempeño económico, social y ambiental - Reconocimientos al banco 	<p>Para nosotros es fundamental mantener informados a los medios de comunicación y líderes de opinión sobre el desempeño económico, social y ambiental que desarrollamos, buscando siempre la verdad en la información.</p>

Fuente: Bancolombia 2017

Tabla 17. Temas materiales RES Bancolombia.

TEMAS MATERIALES BANCOLOMBIA		ODS INVOLUCRADOS
	Un nuevo colaborador bancario.	
GESTIÓN INNOVADORA DEL TALENTO.	Evolucionando formas de trabajo, agilidad, simplicidad y visión de cliente.	3,5,8 y 10.
	Enriqueciendo valor agregado como empleador para atraer, desarrollar y mantener el mejor talento.	
RELACIONES CERCANAS.	Un equipo centrado en el cliente.	
	Ganando asertividad y agilidad en la oferta.	1, 8 y 10.
	Creando y conectando ecosistemas de valor.	
	Transformación experiencias en sucursales.	
CONVIVENCIA.	Optimización de la distribución	
	Una experiencia de pago fácil, sin fricción.	1,8 y 10.
	Oferta móvil y digital enriquecida.	
RENOVACIÓN DE VALOR Y NEGOCIOS CLAVE.	Generadores de liquidez.	
	Generadores de ingreso.	9
	Segmentos clave.	
	Plan sinergias banca.	
GESTIÓN ESTRATEGICA DEL RIESGO.	Gestión proactiva del marco regulatorio	
	Capturando valor: adecuado balance entre flexibilidad y control.	11
	Fortalecimiento de la seguridad	
LIDERAZGO ÉTICO Y RESPONSABLES.	Trascendiendo nuestra filosofía de B+H.	3,4,5,6,12,13,14,15 y
	Ética en la construcción del negocio.	16.
	Ordenando mejor la sociedad	

Fuente: Bancolombia 2017

Tabla 18. Temas materiales ambientales y sociales.

TEMAS MATERIALES AMBIENTALES Y SOCIALES.	EXTERNALIDADES		PROYECTOS VALORADOS	MEGAFUERZA	ODS INVOLUCRADOS
	POSITIVAS.	EXTERNALIDADES NEGATIVAS			
CAMBIO CLIMÁTICO	Estrategia de cambio climático desde el impacto directo e indirecto al Banco.	Impactos del Medio ambiente en zonas del país que afectan el funcionamiento parcial y total de la operación de nuestros clientes y la comunidad de influencia.	Proyecto La Guajira.	Cambio climático, Escasez de agua, Declive de ecosistema.	2,6,7,11,12, y 13
NEGOCIO SOSTENIBLE	Definir lineamientos, propiciar y acompañar el desarrollo de un portafolio de servicios financieros relacionados que generen beneficios sociales y ambientales en la organización a través de las unidades de negocio con el fin de brindar a nuestros clientes productos diferenciadores, que generen mayor fidelidad. Generación de valor a partir de visitas a clientes evidenciando oportunidades desde la financiación.	Necesidad de mayor cobertura con el modelo a nivel nacional. Hasta el momento ha estado concentrado en ciudades principales y han encontrado en ciudades intermedias un potencial de mejoramiento ambiental representativo.	Proyecto página web, Municipios incremento por medio de impuestos impacto en la comunidad.	Sectores de la economía sensibles ambientalmente.	9,11,12 y 13.
ECOEFICIENCIA	Definir y promulgar políticas, metodologías y herramientas para una gestión organizacional eco eficiente en cuanto a consumo energético, hídrico, de insumos, viajes de negocios, y aprovechamiento de residuos con el fin de reducir la huella ambiental de	Implementación de modelo con oportunidades de explorar de manera más contundente las energías renovables fotovoltaicas como parte de la matriz energética. Aunque se utiliza hidroeléctricas en gran medida.		Cambio climático. Energía y combustible. Escasez de agua.	11, 12 y 13.

ANÁLISIS DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES.	<p>Bancolombia, y compensar sus efectos en el medio ambiente a través de metodologías innovadoras.</p> <p>Definir y promulgar políticas, metodologías y herramientas para la administración del Riesgo Ambiental y social en la financiación, inversión, procesos, productos y cadena de abastecimiento con el fin de que la organización pueda gestionar adecuadamente este riesgo y cumplir con la normatividad local y las mejores prácticas internacionales.</p>	<p>Existen sectores de cuantías no tan altas que no están siendo cubiertos por la política de análisis de riesgo ambiental ya que se da prioridad a los sectores sensibles ambientalmente y todo los que no superan los 10 millones de dólares independiente del monto.</p>	<p>Impacto medio ambiente. Deforestación. Declive de ecosistemas.</p>	6,8, 11 y 15.
GESTIÓN INNOVADORA DEL TALENTO	<p>Cultura de liderazgo en los líderes y colaboradores gracias a la excelencia de las capacitaciones y formación del equipo.</p>	<p>Necesidades de cubrir la totalidad de empleados con las competencias definidas para una adecuada realización de su trabajo.</p>	<p>Crecimiento de población. Riqueza.</p>	4, 5, 8 y 9.
DERECHOS HUMANOS.	<p>Definición de la política de DDHH y marco de actuación que lleve al cumplimiento de los DDHH/ Identificación de los riesgos de vulnerar DDHH en la cadena de abastecimiento.</p>	<p>Mejorar en la capacitación a los diferentes grupos de relación sobre qué son y la relevancia de los derechos humanos.</p>		5,8 y 16

2.5 Las políticas y prácticas de responsabilidad social de Banco Mundo Mujer.

Mundo Mujer el Banco de la Comunidad, apoya el desarrollo social y económico de las comunidades, clientes, proveedores y colaboradores, promoviendo la inclusión financiera de una manera ética y responsable, garantizando el acceso a productos y servicios de forma fácil, rápida, oportuna y con atención personalizada, para lo cual ha establecido el Código de Buen Gobierno, estableciendo las reglas y principios que maneja la organización y se relaciona con los diferentes grupos de interés¹⁹ y mediante convenios con la Fundación Mundo Mujer, accionista mayoritario, lleva a cabo proyectos de RSE, sobresaliendo el cuidado del medio ambiente como prioridad y llevan a cabo jornada de entrega de alimentos a la Fundación Hogar para Ancianos San Vicente de Paúl.

RES con sus asociados.

En el marco del derecho de los accionistas a recibir información y más allá de los requerimientos mínimos legales, la sociedad promueve: "la información debe ir a los accionistas y no los accionistas a la información", reforzando así el derecho de los accionistas a recibir información y transformándolo en una obligación de la sociedad el proveerla. Para tal fin constantemente entrega a sus socios la siguiente información:

- Indicadores Económicos y Financieros
- Informe Anual de Gobierno Corporativo
- Proyecto de distribución de utilidades 2017
- Certificación Sarlaft del BMM.

¹⁹ Grupos de Interés son todas aquellas personas que, por su relación con el Banco, tienen interés en él, tales como: colaboradores, clientes, proveedores y contratistas, Gobierno, accionistas, comunidad, competencia y Órganos Regulatorios y de Control.

- Valor de la Acción.
- Convocatoria Asamblea General Ordinaria de Accionistas.
- Junta Directiva
- Representantes Legales.
- Estatutos.
- Calificación del Banco.
- Reporte de la Calificación.
- Composición Accionaria.
- Administradores
- Estados Financieros
- Informes de Gestión
- Encuesta Código País
- Reglamentos
- Códigos Corporativos
- Oficina de Relaciones con Inversionistas
- Emisión de Bonos

RES sector ambiental.

Actualmente, 3 edificios del banco tienen cubiertas vegetales, un sistema innovador de ahorro de energía que funcionan como un aislamiento térmico natural y contribuyen a la reducción del consumo energético de los edificios.

Inician iniciativas de protección ambiental, a través de proyectos autosostenibles y en armonía con el medio ambiente. Mejoramiento de las condiciones de vida de familias

campesinas, a través del desarrollo de un producto turístico participativo.

Política de ahorro en el consumo de los recursos naturales

- Energía: En el 2017 se gestionó el cambio de iluminación a tecnología LED en los locales comerciales, iniciando por las oficinas nuevas y trasladadas (11 locales en total), sumándose a un 6% más al año anterior. Al cierre del 2017 se cuenta con 29 locales iluminados con LED, correspondiente a un 17% de agencias.
- Agua: En los nuevos locales del banco se implementaron baterías sanitarias de bajo consumo, con tecnología de descarga variable que ahorra 1,17 litros por descarga; generando así un ahorro del 73% de agua.
- Cuidado capa de ozono: Con la adquisición de nuevos equipos de aires acondicionados, se disminuye el deterioro de la capa de ozono por el retiro del gas freon 22 e implementación del gas freon 410. Para los mantenimientos y recargas de extintores contra incendio se reemplazó en un 100% el producto solkaflan, por el dióxido de carbono.
- Papel ecológico: Se incrementó en un 98% el uso de papel ecológico a base de residuos de caña azúcar, por el papel a base de celulosa proveniente de bosques de pino y eucalipto.
- Insumos de aseo: El 53% del presupuesto para aseo se destina, a productos de calidad y biodegradables, contribuyendo a la disminución de contaminación en las fuentes hídricas y afectación a la salud humana.

RES con clientes.

El Banco procurará que los clientes reciban el servicio de acuerdo con la naturaleza

y las características de los productos contratados.

El Banco tiene mecanismos que permiten a los clientes hacer reclamaciones en cuanto al servicio que obtienen. Las respuestas a estas solicitudes y la información que se les provea a los clientes serán transparentes, claras, oportunas y veraces.

El Banco se compromete a proteger y mantener la confidencialidad y privacidad de la información suministrada por nuestros clientes cumpliendo con lo estipulado sobre reserva bancaria y la normatividad de habeas data.

Para esta entidad es importante que los niños, jóvenes y adultos adquieran aptitudes, habilidades y conocimientos para estar en la posibilidad de hacer un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales. La educación financiera tiene el potencial de mejorar la calidad de vida y el bienestar de la población, al promover las herramientas y conocimientos que facilitan la toma de decisiones financieras con la finalidad de evitar el mal uso de los servicios financieros e incentivar el ahorro.

Para la población rural, se ha dispuesto de una aplicación llamada LISTA (Logrando inclusión con tecnología y ahorro). LISTA es una aplicación para tabletas digitales que amplía los conocimientos de las personas sobre finanzas personales, incentiva la demanda de productos y servicios del sistema financiero formal, comparte sugerencias de cómo ahorrar en el hogar, todo con el fin de mejorar la toma de decisiones financieras sin que las personas tengan que desplazarse y sin que las barreras geográficas importen.

Así mismo, trabajan para que las comunidades de menores ingresos, especialmente las mujeres madres cabezas de familia, logren generar ingresos económicos, que les permitan progresar y así construir un mejor futuro para ellas y sus familias, esta es la razón

que los lleva a generar programas y proyectos, que procuran el desarrollo social y empresarial.

Promueven la inclusión de la mujer empresaria de la región, en escenarios de intercambio comercial y cultural de talla nacional e internacional, lo cual le permite fortalecer su emprendimiento generando nuevos contactos comerciales y así, expandir su negocio.

Fomentan hábitos de vida saludable e integración social, a través de eventos deportivos y proyectos de mejoramiento de escenarios deportivos y baterías sanitarias.

Mediante la construcción o adecuación de infraestructura educativa preescolar, primaria y secundaria apoyan a comunidades buscando ampliar la cobertura y calidad de los servicios educativos a nivel nacional, con énfasis en el departamento del Cauca.

Intervención para el mejoramiento de los escenarios deportivos de colegios o comunidades, bajo el principio de promover el deporte como una actividad que beneficia el desarrollo de los más jóvenes, con énfasis en el departamento del Cauca.

El Foro Mundo Mujer y Premio “Leonor Melo de Velasco”, es un espacio de reconocimiento para las mujeres empresarias del país, buscando con ello generar una red solida entre ellas, potencializando sus emprendimientos y su rol económico dentro de la sociedad, con el acompañamiento y respaldo de las entidades públicas y privadas del país.

Con el trabajo articulado con otras entidades sea ha logrado recaudar recursos económicos mediante estrategias como la tradicional “Carrera Atlética 10K Semana Santa”, realizada en Popayán en el mes de abril y que promoviendo el turismo y la

actividad física saludable. Con esta estrategia se logra beneficiar al Asilo San Vicente de Paúl, a través de la entrega mensual de alimentos.

RES con entidad de vigilancia y control.

El año 2017, fue bastante prolífico en la producción normativa, especialmente en temas cambiarios, de regulación prudencial y protección al consumidor, entre otros.

Así se emitió el Decreto 119 de 2017 que modificó lo relacionado con el régimen general de la inversión de capitales del exterior en Colombia y de las inversiones colombianas en el exterior, definiendo la residencia y otras disposiciones en materia de cambios internacionales.

Por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia se emitió la Carta Circular 022 de 2017 solicitando a las entidades supervisadas crear un correo electrónico de carácter institucional, tanto para el Representante Legal como para su Revisor Fiscal, con el fin de comunicarles de manera exclusiva las decisiones asumidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

Asimismo, emitió la Circular 031 de 2017 impartiendo instrucciones para la implementación del Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) y el reporte de información de los resultados.

En cuanto a la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia que busca la protección del consumidor financiero, se destacan las siguientes:

- Circular Externa 003 de 2017: Esta norma modificó las instrucciones relacionadas con la protección a la libre concurrencia de oferentes para la contratación de pólizas de seguro en instituciones financieras por cuenta de sus deudores.

- Circular Externa 008 de 2017: Esta Circular estableció el Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.
- Circular Externa 009 de 2017: Esta norma impartió instrucciones a las entidades vigiladas en relación con la emergencia económica, social y ecológica producto del desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancoyaco en el municipio de Mocoa.
- Resolución 002 de 2017 FOGAFIN: La Resolución cambió la cobertura de la Póliza de Depósitos ampliándola de \$20.000.000 (normatividad anterior) a \$50.000.000.
- Ley 1836 de 2017: La Ley establece que cuando se trate de contratos de depósito, las Entidades Financieras deberán brindar una forma gratuita de retiro a sus cuentahabientes.

Con el fin de que todos los funcionarios permanezcan debidamente informados acerca de los cambios regulatorios, el Banco informa a toda la entidad por diferentes medios de divulgación como es el caso de boletines y flashes normativos que emite la Vicepresidencia Jurídica en el que se presenta una breve reseña de cada nueva norma expedida por las autoridades.

Es así como, durante el 2017 se emitieron cincuenta (50) boletines normativos, veintisiete (27) flashes normativos y diez (10) boletines jurisprudenciales que se publicaron en debida forma en la intranet para consulta permanente y se les realizó seguimiento en distintas instancias del Banco.

Lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT)

El Banco ejecutó los procesos de identificación, medición, control y monitoreo de acuerdo con las metodologías aprobadas por la Junta Directiva, según lo establecen las disposiciones de la Superintendencia Financiera para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.

Se destacan las actividades relevantes realizadas al Sistema, durante el año 2017:

- Modificación de los formularios de vinculación de clientes; y adecuaciones tecnológicas al core bancario, atendiendo lo requerido en la Circular Externa No. 055 de 2016 de la SFC.
- Desarrollo de un nuevo modelo para la segmentación de factores de riesgos, incorporando nuevas variables.
- Fortalecimiento en los programas de capacitación a nivel nacional y presenciales en la Dirección General, a través de boletines, TIPS, charlas con las Agencias y PDA's.
- Desarrollo de capacitaciones internas y externas al personal del área, para fortalecer su conocimiento.
- Actividades encaminadas a incentivar la actualización de datos de los clientes.
- Actualización de documentos internos del área como manuales, procesos y estudios sectoriales, cuyo objetivo fue encaminado acrecentar la gestión del SARLAFT
- Cumplimiento en los reportes objetivos a la UIAF, así como los Reportes de Operaciones Sospechosas.

Sistema de Control Interno (Sci)

Teniendo en cuenta que el Sistema de Control Interno busca el cumplimiento razonable de los objetivos institucionales, alineados al pilar del fortalecimiento de la cultura de la gestión de riesgos, el Banco desarrolló planes para fortalecer las tres (3) líneas de defensa, con el objetivo de supervisar y mejorar el ambiente de control en las operaciones del día a día. A continuación, se mencionan los hitos más importantes en cada línea de defensa:

Primera línea de defensa: Se definieron roles y se capacitaron gestores de riesgo y control interno dentro de la estructura de cada proceso los cuales tienen la responsabilidad de revisar (testeo) de forma periódica los controles más relevantes de acuerdo con la valoración del riesgo inherente al que estén asociados, identificar nuevos riesgos y reportarlos; esto permitirá a la primera línea de defensa realizar un autocontrol más eficiente en sus operaciones diarias.

Segunda línea de defensa: El Banco estructuró el área de Control Interno reportando directamente a la Presidencia, la cual es responsable de definir las metodologías, procedimientos y realizar seguimiento al estado del sistema de control interno del Banco, presentado sus resultados al Comité de Seguimiento al Control Interno, paralelamente la Vicepresidencia de Riesgos a través del área de Riesgo Operativo, monitorea la calidad de los controles mediante la implementación de una metodología de testeo de controles que tienen como objetivo disponer una opinión propia en relación con la calidad y de ser necesario proponer mejoras a los mismos.

Tercera línea de defensa: Se realizaron auditorías de cumplimiento y se inició una nueva metodología basada en riesgos, técnicas que permitieron evaluar los controles adoptados por la administración en pro de mitigar las causas.

Sistema de Atención Al Consumidor Financiero (Sac)

El Banco dio cumplimiento a las políticas del SAC, las cuales velan por el acatamiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero y la consolidación de una cultura de atención, respeto y buen trato para sus consumidores financieros.

Sistema de Control Contable

El control contable se enfoca en la evaluación del cumplimiento de las políticas contables definidas por el Banco para la elaboración y presentación de sus estados financieros. Estas políticas son cumplidas en todas las transacciones que lleva a cabo el Banco.

Para dar cumplimiento a lo exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia, específicamente en la Circular Externa 038 de 2009 y a las políticas contables establecidas por la Entidad, se implementaron procedimientos de control de información contable y financiera, los cuales aseguran la presentación razonable basada en los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

RES con los colaboradores.

Para el Banco es importante generar cultura de inclusión y motivación laboral a los colaboradores, la cual está enmarcada en el buen trato y oportunidades de crecimiento, enfocándose en la promoción y desarrollo. Su principal interés es formar líderes con bases

sólidas en el servicio, capaces de enfrentar un mundo cada vez más competitivo, fomentando sentido de pertenencia, y contribuyendo de esta forma a retener el mejor talento, generando compromiso en las personas para obtener los resultados deseados, haciendo de esta organización un ambiente ideal y agradable para trabajar.

La estrategia a mediano plazo inició en el año 2017, focalizando programas de liderazgo, atracción y retención del mejor talento e implementando nuevos proyectos y modelos para valorar a nuestro personal, a través de sus competencias y los resultados en los objetivos asociados a sus cargos, así mismo, formar y desarrollar personas profesionales, calificadas y competitivas, generando programas de bienestar para los colaboradores y sus familias, brindando un óptimo ambiente laboral enmarcado en la salud y seguridad, buscando estabilidad, integridad y una vida equilibrada en los trabajadores.

En el año 2017 el Banco brindó a sus colaboradores estabilidad laboral, a través de los tres (3) tipos de contrato de acuerdo con su naturaleza y necesidades del servicio; el 93,2% de la planta de personal tiene contrato a término indefinido, mientras que el 3,0% tiene contrato a término fijo y 3,8% contratos de aprendizaje.

Un 56% de la planta de personal pertenece al género femenino y el 44% restante al género masculino, con una edad promedio de 31 años.

Complementariamente el banco adopta herramientas efectivas para:

- Asegurar un trato justo a sus colaboradores.
- Promover una sana conducta por parte de los colaboradores.

- Toda persona vinculada laboralmente de manera directa o indirecta con el Banco debe conocer y aceptar el Código de Buen Gobierno, el Código de Conducta y ser capacitados en la gobernabilidad de la Organización.
- SINTRABANMUJER presentó pliego de peticiones laborales, con lo cual se da inicio al proceso de negociación colectiva.

El bienestar y la armonía en la vida de colaboradores y sus familias.

Fijando objetivos estratégicos que den valor y mejoren la calidad de vida de los colaboradores, para el año 2017 la entidad ejecutó programas de bienestar para los trabajadores y sus familias, fomentando espacios de recreación, deporte y cultura, siempre dando importancia a la inclusión de la unidad familiar dentro del desarrollo de sus programas, buscando un equilibrio sano de los colaboradores entre la vida laboral, la vida familiar y su entorno.

Para el banco existen factores muy importantes dentro de la estrategia de Talento Humano, los cuales se concentran en velar por la salud, el bienestar y la seguridad de los colaboradores. Reconociendo la ardua labor de los trabajadores, se realizaron diferentes actividades durante el año, aportando beneficios y auxilios adicionales a los previstos en la normatividad colombiana, buscando siempre la armonía, motivación e inclusión hacia la Organización. Dentro de los beneficios extralegales que el Banco otorga a nuestros colaboradores, se destacan: la bonificación a mera liberalidad por único valor anual para todos los colaboradores de planta, el auxilio educativo, el seguro de vida y días adicionales de vacaciones.

Integración, recreación y deporte

La ejecución de los planes de bienestar donde la cobertura es para todos, son un factor importante para lograr estimular y motivar a los trabajadores, dándoles mayor valor, no solo como colaboradores, sino como personas, apoyando de esta forma a los objetivos estratégicos del Banco. Es por esto por lo que en el año 2017 se ejecutaron las siguientes actividades:

- Celebración día de la Familia
- Celebración día de la Madre
- Celebración día de la Mujer
- Celebración día del Padre
- Fiesta de Integración
- Entrega de Obsequios Navideños (Hijos de nuestros colaboradores)
- Cena Navideña

Formación y desarrollo.

El Banco interesado en aumentar los conocimientos de sus colaboradores para el desarrollo personal y profesional, proporcionó capacitación y entrenamiento constante para lograr que nuestros colaboradores cada día se encuentren más calificados y sientan orgullo de trabajar en nuestro Banco.

Para el año 2017 se desarrollaron programas de formación en modalidad presencial y virtual con 242.284 horas de aprendizaje cubriendo las necesidades de formación propias del Banco y del Sector.

Auxilios educativos.

En interés de apoyar el desarrollo y crecimiento profesional de nuestros colaboradores, durante el año 2017 se beneficiaron a 228 colaboradores y se otorgaron 361 auxilios educativos en modalidad de formación: Técnico, Tecnólogo, Pregrado, Especialización.

Salud y seguridad en el trabajo.

Para el Banco es de vital importancia proporcionar ambientes sanos, seguros y de integridad, donde los colaboradores puedan desarrollar sus actividades siempre enmarcados en la normativa colombiana, a través de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST); así mismo, cuenta con aliados estratégicos, buscando complementar el sistema con programas de sensibilización y autocuidado, minimizando los índices de accidentalidad, ausentismo y posibles enfermedades laborales.

Durante el año 2017 se desarrollaron programas de prevención y control, generando una cultura de autocuidado y comportamientos seguros.

RES con los proveedores y contratistas.

El Banco basa sus relaciones con los proveedores en principios éticos y buenas prácticas del mercado.

Los proveedores deben cumplir con todos los principios, valores y normas establecidas en el Código de Conducta, así como las políticas corporativas, políticas de negocio y procedimientos internos, y comprometerse a mantener cualquier relación con el Banco bajo confidencialidad, salvo que su divulgación haya sido aprobada y autorizada por la entidad.

En el año 2017 se vincularon 2.675 proveedores al Banco. Se formalizaron 192 contratos en los cuales se tuvo en cuenta el protocolo de sostenibilidad que, tiene como objetivo que los proveedores gestionen de forma integral la sostenibilidad y fomenten mejores prácticas teniendo como base los siguientes principios:

- Derechos Humanos
- Normas laborales
- Medio ambiente
- Lucha contra la corrupción
- Normativa Fiscal

Se implementó en un 98% el uso de papel ecológico a base de residuos de caña azúcar, por el papel a base de celulosa proveniente de bosques de pino y eucalipto. Este cambio contribuye con el cuidado de los suelos y fuentes hídricas de los bosques en Colombia.

A través de empresas especializadas en reciclaje de materiales tecnológicos, se realizó el 70% de las bajas, la destrucción y disposición final de dichos materiales.

En el 2017 se alcanzó 53% en la adquisición de productos biodegradables, contribuyendo a la disminución de contaminación en las fuentes hídricas y afectación a la salud humana.

Capítulo III

Observaciones y/o críticas de la res de Bancolombia y mundo mujer

Llegado a este punto se puede exponer que las concepciones de empresa identificadas en las entidades estudiadas tienen expresiones que comprenden los enfoques de escuela de relaciones humanas, como organismo y sistema abierto, organización contingente- sistema holográfico, enfoque antropológico- biológico, por consiguiente, no es pertinente encasillar a estas entidades en una concepción específica, esto ocurre debido a las actuales circunstancias del mercado y la sociedad que demandan a la empresa un desempeño protagónico dentro de la realización de la agenda 2030 que promueven el desarrollo sostenible.

Las entidades bancarias por el desconocimiento de la opinión pública están estigmatizadas por la obtención de sus ganancias, terminado este proceso analítico es de reconocer que el sistema financiero es un componente determinante en la economía, garantizando la liquidez financiera mediante la captación de capital de los ahorradores e inversionistas para luego ponerlo a disposición de clientes para la generación de nuevas empresas motores de desarrollo de la nación.

El sistema financiero actualmente no solo está vigilado por entidades nacionales sino también por organismos multilaterales como la ONU, previniendo riesgos que pueden generar serias afectaciones al mercado internacional, como el terrorismo, lavado de activos y crisis globales tal como paso con la burbuja inmobiliaria del 2008.

El proceso de globalización del sistema financiero ha conllevado a las entidades de este sector a adoptar las políticas establecidas por los organismos multilaterales, con

compromisos claros frente al cumplimiento de la agenda 2030, esto se evidencia en la aplicación de programas y estrategias de las entidades analizadas que logran afectar varios objetivos de esta agenda, especialmente aquellos de inclusión en el sistema bancario de los sectores vulnerables de la sociedad.

Las entidades bancarias analizadas gozan de reconocimiento -reputación -en el sector financiero por sus ventajas competitivas, ya que ofrecen portafolios diversificados a diferente tipo de poblaciones que cuentan con demandas específicas; Bancolombia es líder en los avances de nuevos portafolios para grupos empresariales nacionales y supranacionales siendo hoy en día el banco Colombiano con mayor incidencia en el continente; por su parte Banco Mundo Mujer, se consolida como líder en el mercado financiero ofreciendo microcréditos a los sectores microempresariales, rurales, y estratos uno, dos, y tres.

La práctica de la RSE, en las organizaciones se inicia con la conciencia en sus directivos sobre los temas sociales y ambientales, promoviendo cambios que van desde la forma como se desempeñan las tareas, la cultura de la organizacional, forma de actuar, la toma de decisiones, los dirigentes de las organizaciones son los que definen estrategias y revisan los resultados, de la gestión en el cumplimiento de los compromisos sociales y ambientales que adquieren con el objetivo de contribuir en el desarrollo sostenible, actuar de manera ética y/o ser transparente con sus grupos de interés, disminuir los problemas, buscar siempre cuidar los recursos naturales, todo esto es lo que hace que una organización se diferencie de las demás y sea una empresa socialmente responsable, debido a la reputación que una organización maneje con su entorno social es muy importante.

Por su parte Bancolombia lleva a cabo la RSE desde el enfoque de los círculos concéntricos y la teoría de la actuación social de la empresa. desde este campo teórico integrador se estudia la identificación, canalización, capacitación y respuesta de la empresa ante las demandas sociales de los grupos de interés o stakeholders.

Banco Mundo Mujer expresa su RSE enfocado desde la teoría del constitucionalismo corporativo, contrato social integrado y teoría de la ciudadanía corporativa, ya que sus políticas RSE están dirigidas a dar respuestas a situaciones concretas del panorama local y regional.

La participación de los grupos de interés internos y externos permite fortalecer la RSE mediante procesos de mejora continua, conllevando en el tiempo la consolidación de reputación comercial en la sociedad, como también beneficios en lo económico mediante la elaboración de bienes y el ofrecimiento de servicios que los consumidores necesitan, y que a cambio de estos la empresa obtiene una compensación o ganancia; en lo legal: dando cumplimiento a la ley y sus regulaciones es decir actuar de acuerdo a las reglas básicas con las que debe operar el negocio, así mismo en lo ético actuando conforme a lo correcto, justo y razonable con el fin de reducir los perjuicios que se le puedan causar a los grupos de interés con los cuales se relaciona una organización. Y finalmente los componentes filantrópicos-ambientales, donde se comprenden las actividades empresariales que buscan cubrir las perspectivas de la sociedad y se desprenden de la buena ciudadanía corporativa, porque las empresas se incluyen en labores dirigidas a promover el bienestar social y ambiental para mejorar la calidad de vida de la población. En este orden muchas empresas

cumplen con sus responsabilidades y no se limitan a ellas han fomentado nuevas ideas de crecimiento implementando sus planes empresariales y tributarios y producir mejoras y bienestar para todos los que apoyen en su desarrollo.

3.1 Beneficios por concepto de descuentos tributarios ²⁰

De acuerdo con Torres (2017) son beneficios que se otorgan con el fin de apoyar la labor de responsabilidad social empresarial, en su gran mayoría se refiere a los aportes parafiscales y de nómina de acuerdo a los diferentes conceptos que señalan las normas tributaria, estos descuentos tributarios se restan después del calcular el impuesto de renta, con lo cual se tiene que por cada 1000 pesos que se tome de descuento tributario, el beneficio en el impuesto de renta será del 100 %, es decir, de \$1.000, lo que indica que es el mejor beneficio que en el impuesto de renta se podría otorgar. Una vez verificado los descuentos tributarios existentes se tiene que los artículos 9, 10, 11 y 13 de la Ley 1429 de 2010 reglamentada por el Decreto 4910 de 2011 señalan aquellos que respaldan la RSE.

Beneficio Régimen Tributario Especial: Su objeto social está relacionado con actividades que beneficien a la comunidad en general, es decir que cumplan con los lineamientos que se indican en el artículo 19-1 del ET (Estatuto tributario), como por ejemplo corporaciones, fundaciones, asociaciones, personas jurídicas sin ánimo de lucro, el beneficio consiste en lo siguiente:

- *Pagan el impuesto de renta con una tarifa del 20 %, inferior a la tarifa general.*

²⁰ Se ha tomado como base lo desarrollado por Diana Patricia Torres León, en La responsabilidad social empresarial y sus beneficios tributarios, Universidad Militar Nueva Granada.2017.

- *Cuando destinan sus excedentes en el año siguiente a aquel en el cual se obtuvieron, a programas sociales sus rentas tendrán el carácter de exento, es decir, tributan a una tarifa del 0 % en el impuesto de renta.*
- *No calculan renta presuntiva.*
- *No calculan la renta por comparación patrimonial.*
- *No calculan anticipo de impuesto de renta.*
- *Beneficios Ingresos no constitutivos de Renta.²¹*
- *Beneficios por costos²².*
- *Beneficio por pagos laborales²³.*
- *Beneficios por deducciones/inversiones²⁴.*
- *Beneficios por donaciones²⁵.*
- *Beneficio por rentas exentas²⁶.*

²¹ Son ingresos que de forma indiscutible se excluyen de la base gravable del impuesto sobre la renta, porque se puede establecer que se encuentran dentro de los beneficios relacionados con la responsabilidad social empresarial, por ejemplo, si una empresa obtiene \$5.000, por concepto de ingresos no constitutivos de renta, sobre este valor dejara de pagar un impuesto del 25% es decir \$1.250. Esto por ejemplo lo podemos observar en el artículo 57-2 del ET, que consiste en que los ingresos que obtenga el contribuyente de renta para ser destinados a la elaboración de proyectos calificados como de carácter científico, tecnológico o de innovación son no constitutivos de renta o ganancia ocasional.

²² Son los costos en que incurre una organización y que se tienen en cuenta siempre y cuando cumplan con lo establecido en la norma tributaria, al revisar los beneficios que se relacionan directamente con la responsabilidad social empresarial, por ejemplo, si se observa el art. 83 del ET dice: no importa el valor de los costos en que incurrió la empresa en plantaciones de reforestación, en el momento de la venta de esta, el 80% de la venta se entenderá como costo, aunque dentro lo normal lo más lógico es que los costos reales sean inferiores.

²³ Las empresas tienen derecho a descontar los pagos que realicen por concepto de salarios, prestaciones sociales, aportes parafiscales y demás.

²⁴ Las empresas tienen derecho a tomarse como deducción las inversiones que se realicen.

²⁵ Se hacen efectivas cuando se transfieren de manera gratuita los bienes de una persona a otra que los recibe, comúnmente las donaciones en una organización no están relacionadas directamente con su actividad económica, no son de tipo obligatorio ni tampoco necesarias.

²⁶ Las rentas exentas son ingresos que, a pesar de cumplir con las condiciones para ser sujetos del impuesto de renta, la ley ha determinado de forma expresa su exoneración del pago de dicho impuesto. Cuando un ingreso es considerado como renta exenta, este no tributa, por lo cual si una persona jurídica nacional tiene una renta exenta de \$2.000 el ahorro en el impuesto es del 25 %, es decir, de \$500. Las rentas exentas

- Artículo 207-2 E.T. Rentas exentas generadas por los siguientes conceptos: venta de energía eléctrica generada con base en los recursos eólicos (aire), biomasa (energía obtenida por el sol) o residuos agrícolas, realizada únicamente por las empresas generadoras, por un término de quince (15) años, las empresas que vendan energía eléctrica generada con base en los conceptos anteriores, tendrán como beneficio que estos recursos se consideraran como rentas exentas durante un lapso de 15 años.
- Artículo 207-2 E.T. Rentas exentas generadas por los siguientes conceptos: servicio de ecoturismo certificado por el Ministerio del Medio Ambiente o autoridad competente, conforme con la reglamentación que para el efecto se expida hasta el año 2023 (Ecoturismo son las actividades organizadas que se relacionan directamente con la atención y formación de los visitantes en áreas con atractivo natural especial y comprenden: Alojamiento y servicios de hospedaje, interpretación del patrimonio natural, transporte, alimentación.
- Artículo 207-2 E.T. Rentas exentas generadas por los siguientes conceptos: aprovechamiento de nuevas plantaciones forestales, incluida la guadua, según la calificación que para el efecto expida la corporación autónoma regional o la entidad competente. (Plantación se refiere a los cultivos realizados con especies arbóreas maderables como la guadua, aprovechamiento es la obtención de un ingreso, por parte del propietario del cultivo forestal para fines comerciales.).

- Artículo 207-2 E.T. Rentas exentas las generadas por los siguientes conceptos:
- La utilidad en la enajenación de predios destinados a fines de utilidad pública a que se refieren los literales b) y c) del artículo 58 de la Ley 388 de 1997 que hayan sido aportados a patrimonios autónomos que se creen con esta finalidad exclusiva, por un término igual a la ejecución del proyecto y su liquidación, sin que exceda en ningún caso de diez (10) años, esta aplica cuando se vendan bienes a través de patrimonio autónomos y cuyo destino sea el desarrollo de proyectos de vivienda de interés social, incluyendo los de legalización de títulos en urbanizaciones de hecho o ilegales diferentes a las contempladas en el artículo 53 de la Ley 9 de 1989, la rehabilitación de inquilinatos y la reubicación de asentamientos humanos ubicados en sectores de alto riesgo; ejecución de programas y proyectos de renovación urbana y provisión de espacios públicos urbanos.

Tabla 19. Resumen Beneficios Tributarios.

CONCEPTO, ARTÍCULOS, DECRETOS Y LEYES.	BENEFICIOS.
<p>Donaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Art. 143 del código civil, Decreto 624 del 30/03/1989, Art. 125 y 126-5 del E.T (preservación de parques y bosques naturales). - Art. 76 de la Ley 181 de 1995 (a organismos deportivos, recreativos y culturales). - Art. 40 de la Ley 1379 de 2010, agrega al Art. 125 de E.T (del sector privado a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y Nacionales). - Art. 16 de la Ley 814 de 2003 (para producir cine, largometrajes o cortometrajes). 	<ul style="list-style-type: none"> -Es descontable el 100% de las donaciones, este valor está limitado al 30% del resultado de la renta líquida del contribuyente. - Se podrá descontar de la renta el 125% del valor de las donaciones que se realicen durante el año gravable. - Tendrá derecho a descontar de la renta el 100% del valor donado correspondiente al periodo gravable. - Podrá descontar de la renta el 125% del valor invertido correspondiente al año gravable.

Inversiones:

- Art. 255 E.T (Controlar y Mejorar el Medio Ambiente).
- Art. 250 de la Ley 223 de 1995 modifica al Art. 253 del E.T (reforestación).
- Art. 157 E.T (en nuevas plantaciones).
- Art. 158-1 E.T (investigación, desarrollo tecnológico o innovación en el sector agropecuario).
- Art. 3 y 4 Ley 1493 de 2011(en infraestructura de proyectos nuevos o existentes destinados para espectáculos públicos y artes escénicas).

Personas en situación de discapacidad:

Ley 361 de 1997.

- Art. 31 (contratación de personas con una discapacidad no inferior al 25%).
- Art. 34 (Los propietarios de las empresas deben ser personas en situación de discapacidad, el 80% del personal lo deben integrar personas con esta condición).
- Art.24 (tener un mínimo del 10% con esta condición y mantenerlos por un periodo igual al contratado).

Contratación de vulnerabilidad social:

(personas en estado de vulnerabilidad generada por diferentes situaciones sociales).

- Ley 1429 de 2010 - Art. 9 (Por vinculación de empleados menores de 28 años, esto es para los nuevos empleos es decir los que surjan con relación al número que cotizaban a diciembre del año anterior).
- Art. 10 (contratación de personas en situación de desplazamiento, reintegración o discapacitada).

- Se podrá descontar de la renta el 25% de las inversiones hechas durante el periodo gravable.
- Puede descontarse del impuesto de renta el 20% de la Inversión, esta debe estar certificada por la autoridad ambiental competente.
- Se hace descuento con un límite al 10% de la renta líquida, se deben conservar las pruebas de la inversión.
- Se puede descontar el 175% del valor invertido limitado al 40% del valor de la renta líquida.
- Se podrá descontar el 100% del valor invertido.
- Podrán descontar de la renta el 200% de los salarios y prestaciones sociales pagadas durante el periodo gravable.
- La cuota de aprendices del empleador disminuirá en un 50%.
- Obtención de créditos para pequeñas y medianas empresas que produzcan equipos y accesorios que le permitan a estas personas hacer sus actividades.
- Igualdad de condiciones en procesos de licitación y adjudicación de contratos públicos o privados.
- Privilegios para la obtención de créditos o ayudas económicas del estado.

- Podrán descontar de la renta el 100% de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina). Este beneficio solo se aplicará durante 2 años por cada empleado, se deben descontar bajo el concepto de descuentos tributarios y no se deben incluir como costos o deducciones.
- Aplican los mismos beneficios del Art.9, solo que para este artículo este beneficio no podrá exceder los 3 años.
- Aplican los mismos beneficios y condiciones del

-
- Art. 11(vinculación laboral de mujeres mayores de 40 años y que durante los 12 meses anteriores hayan estado desvinculadas laboralmente.
 - Art. 12 (los beneficios de los artículos 9, 10, 11 y 13 no se podrán acumular entre sí).
 - Art. 13 (vinculación laboral de nuevos empleados que devenguen menos de 1.5 salarios mínimos mensuales vigentes).

Pagos Laborales:

- Artículos 108-1 y 108-2, adicionados por el Art. 126, de la Ley 6ta de 1992 (Descuento por pagos a viudas y huérfanos de miembros de las fuerzas armadas muertas en combate, secuestrados o desaparecidos).
- Art. 23 Ley 1257 de 2008, Decreto 2733 de 2012 (mujeres víctimas de violencia comprobada).
- Artículos 109 y 110 del E.T (descuento de cesantías).
- Art. 111 E.T (Aportes hechos por concepto de pensiones de jubilación y de invalidez).
- Art. 126-1 E.T (contribuciones a fondos de pensiones y cesantías).

Gastos deducibles:

- Decreto 2941 de 2009, Art. 21 de la Ley 397 de 1997.

- artículo 9.
- Aplica los mismos beneficios del artículo 9, excepto que solo es para los empleados que aparezcan por primera vez en la base de datos de la planilla integrada de liquidación de aportes (PILA) y solo se aplicará durante 2 años por empleado.

Podrán descontar el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagadas correspondientes al periodo gravable. La deducción máxima por cada persona es de 610 UVT incluidas las prestaciones sociales. (valor UVT año 2017 es de \$31.859 es decir equivaldría a un valor de \$19.433.990).

- Aplica el mismo beneficio anterior pero solo durante un periodo de 3 años.
- Se descuentan las cesantías efectivamente pagadas.
- Son descontables los aportes que tienen que ver exclusivamente con estos conceptos.
- Descuento de los aportes que tienen que ver exclusivamente con este concepto. Una de las condiciones para esto es que el aporte permanezca en la entidad mínimo 10 años.
- Podrá descontar de la renta el 100% de dinero utilizado para la financiación de planes especiales de salvaguardia (PES), actos culturales que estén relacionados con la Lista Representativa de Patrimonio Cultural Internacional (LRPCI) y nacional.
- También descontara de la renta el 200% de los salarios mínimos mensuales vigentes y aportes que estén relacionados con la contratación de servicios para la elaboración del (PES).

Torres (2017) nos ilustra que los beneficios tributarios relacionados con las Donaciones dirigidas a parques, bosques naturales, escenarios deportivos, recreativos, culturales, Red Nacional de Bibliotecas públicas y nacionales, producción de cine, largometrajes o cortometrajes, observando que los porcentajes oscilan entre 100% y el 125% para descontar de impuesto sobre la renta, indicando que los descuentos tributarios para este concepto son realmente beneficiosos para las empresas que los obtengan.

Finalmente Torres (2017) concluye que de todos estos beneficios tributarios se puede decir que para las empresas si es beneficioso aplicar la responsabilidad social empresarial, debido a que obtienen beneficios tributarios significativos y al mismo tiempo están generando bienestar social, las organizaciones deben ser conscientes de que el desarrollo de su labor puede generar impactos produciendo efectos económicos, sociales y ambientales, por lo cual deben dirigir siempre su labor procurando disminuir estos impactos, hoy día crece el número de las organizaciones que hacen contribuciones dirigidas a brindar bienestar social ya que tienen la libertad de escoger como asumen esta responsabilidad, esta decisión depende del grado de concientización que tengan respecto al cuidado social y ambiental. Para el estado es beneficioso ofrecer incentivos para la práctica de la RSE, debido a que está promoviendo el bienestar social, ambiental y económico que de otra manera le generarían gastos.

Conclusiones

A continuación, presentamos como conclusiones las siguientes argumentaciones.

Las empresas cada vez acogen la Responsabilidad Social Empresarial como componente del negocio, incluyendo recursos dentro de los presupuestos para la implementación de políticas y estrategias claras y continuas dirigidas a los diferentes grupos de interés identificados, como se evidenció en los anteriores capítulos, sentido de pertenencia y afinidad en los grupos de interés internos y externos hacia la firma comercial, se genera reputación que repercute en el crecimiento de la empresa.

La actualidad exige actuaciones de las empresas concebidas como organismos abiertos y en constante interacción con los entornos ambientales y sociales para la obtención del desarrollo sostenible, implicando el reconocimiento y trabajo mancomunado y en mejora constante con los grupos de interés,

La adopción y aplicación de los lineamientos financieros internacionales tienen mayor eficiencia mediante la participación y articulación de los diferentes grupos de interés en el proceso de construcción, revisión y mejora constante de las políticas de responsabilidad social.

Analizando los procesos llevado a cabo en las entidades objeto de estudio se evidenció una diferenciada aptitud de los funcionarios, ya que, al colaborador de Bancolombia sobresale la aprehensión de los conceptos y las implicaciones de la ejecución de la RSE; por el caso de Banco Mundo Mujer, la delegada no estuvo con disposición para atender y desarrollar las acciones propuestas, evidenciando conocimiento ambiguo y difuso de la RSE que empleaba la entidad.

Banco Mundo Mujer teniendo como casa matriz una entidad de la banca solidaria queda corta en la estructuración y ejecución de su RSE con los grupos de interés y esto se debe a su limitado recurso financiero ya que es una entidad en proceso de consolidación regional y nacional.

La RSE puede aprovecharse como un recurso más de la empresa en tanto que mejora la competitividad de esta, efecto moderado por el grado de rivalidad competitiva del sector en el que opera.

La normatividad actual no regula la RSE, sin embargo, en lo tributario si hay elementos que pueden relacionarse como beneficios y/o compensaciones a empresas que lleven a cabo acciones de estrategias pertinentes para lograr los objetivos del desarrollo sostenible.

Es pertinente a futuro desarrollar estudios que permitan medir y evaluar los efectos que ha ocasionado la responsabilidad social empresarial en las comunidades beneficiadas.

Referencias

- Abreu, J. L. y Badii, M. (2006). Artículo “Análisis del concepto de responsabilidad social”
Revista Daena: International Journal of Good Conscience. México.
- Aglietta, M., y Rebérioux, A. (2009). El capitalismo financiero a la deriva. El debate sobre el gobierno de empresa. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Aktouf, O. (2001). La estrategia del avestruz racional: post- globalización, economía y organizaciones. Cali, Colombia: Facultad de ciencias de la administración. Universidad del Valle.
- Altman, B. W. and Vidaver-Cohen, D. (2000), “Corporate Citizenship in the New Millennium: Foundation for an Architecture of Excellence”, *Business and Society Review*, Vol. 105, No. 1, pp. 145–169.
- Araque, R., y Montero, M. (2006). La responsabilidad social de la empresa a debate. Barcelona: Icaria.
- Altshuler, E. (2006). Complejidad: lo bueno, lo malo y lo feo. *Revista Cubana de Física*, 23(2), 135-138.
- Alt, E., Díez-de-Castro, E. P., and Lloréns-Montes, F. J. (2015). Linking employee stakeholders to environmental performance: the role of proactive environmental strategies and shared vision. *Journal of Business Ethics*, 128(1), 167-181.
- Arikan, E., Kantur, D., Maden, C., and Telci, E. E. (2016). Investigating the mediating role of corporate reputation on the relationship between corporate social responsibility and multiple stakeholder outcomes. *Quality and Quantity*, 50(1), 129-149.

Avendaño, W. (RSC): una nueva perspectiva para las empresas. *Revista Lasallista de Investigación*, 10 (2013). Responsabilidad Social (RS) y Responsabilidad Social Corporativa (1), 152-163.

Banco Mundo Mujer. (2018). Código de Buen Gobierno. 2017.

----- (2018). Código de Conducta. Versión 006, 2017.

----- (2018). Informe de Gestión 2017.

----- (2018). Informe de Estados Financieros a 31 de diciembre del 2017.

Berle, A., y Means, G. (1948). *The modern corporation and private property*. New York: The MacMillan Company.

Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. Iowa University Press.

Brown, T.J., Barry, T.E., Dacin, P.A. and Gunst, R.F. (2005), "Spreading the word: investigating antecedents of consumers' positive word-of-mouth intentions and behaviors in a retailing context", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 33, No. 2, pp. 123-38.

Bucur, I. (Octubre, 2009). *Financial Globalization and the New Capitalism*. *Theoretical & Applied Economics* [serial online] *Business Source Complete*, 16(10), 43-52. Obtenido de *Business Source Complete*.

Camerini, M. A. y Barreira Delfino. E. (2010). *La empresa bancaria y sus riesgos*. Recuperado de www.pj.gov.py/ebook/monografias/extranjero/economico/Marcelo-Camerini-Eduardo-Barrera-La-Empresa-Bancaria.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co.

Casilda Bejar, R. (1998). "La banca y los mercados financieros", editorial alianza Madrid,

p.36

Cassel, D. (2001), "Human Rights Business Responsibilities in the Global Marketplace", *Business Ethics Quarterly*, Vol. 11, No. 2, pp. 261–274.

Carcanholo, R., y Nakatani, P. (enero, 2001). Capital especulativo parasitario vs Capital financiero. *Problemas del Desarrollo*, 32(124), 9-31.

Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.

Carroll, A. B., and Shabana, K. M. (2010), "The business case for corporate social responsibility: a review of concepts, research and practice", *International Journal of Management Reviews*, Vol. 12, No. 1, pp. 85-105.

Cyert, R., & March, J. (1963). *The behavioral theory of the firm*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Corbetta, P. (2003). *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. III Le tecniche qualitative*. Bologna. Il Mulino

Coraggio J.L. (2015). *La economía social y solidaria ante la pobreza*, p.7. Recuperado de http://www.vocesenelfenix.com/sites/default/files/pdf/13_8.pdf

Cornejo, A. (2004). *Complejidad y Caos. Guía para la administración del siglo XXI*. Lima: Ediciones Castillo.

Chandler, A. (1977). *The visible hand. The managerial revolution in American business*. Estados Unidos: Harvard University Press.

- Chun, R., and Davies, G. (2006), "The influence of corporate character on customers and employees: exploring similarities and differences", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 34, No 2, pp. 138-146.
- Davis, K. (1960). *Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities*. California Management Review, 2(3), 70-76.
- Davies, G., and Chung, R. (2002), "Gaps between the internal and external perceptions of the corporate brand", *Corporate Reputation Review*, Vol. 5, No. 4, pp. 144-158.
- Dieter Nohlen. (s.f). Método comparativo. [Consultado 12 diciembre del 2018]. Recuperado de https://www.rzuser.uni-heidelberg.de/~k95/es/doc/diccionario_metodo-comparativo.pdf.
- Donaldson, T., y Dunfee, T. (1994). *Toward a Unified Conception of Business Ethics: Integrative Social Contracts Theory*. *Academy of management review*, 19(2), 252-284.
- Donaldson, T. (1982), *Corporations and Morality*, Prentice-Hall, Englewood Cliff, New Jersey.
- Dowling, G.R. (1993), "Developing your company image into a corporate asset", *Long Range Planning*, Vol. 26, No. 2, pp.101-109.
- Etkin, J. (2005). *Gestión de la complejidad en las organizaciones*. México: Granica.
- El tiempo. (06 de abril 1998), *muere el banco de Colombia, nace el Bancolombia S.A.* [Consultado el 15 de noviembre del 2018]. Recuperado de www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-302062.
- Fayol, H. (1986). *Administración industrial y general*. Madrid: Orbis.

- Fernández, K. D., y Santaló, J. (2010). When necessity becomes a virtue: The effect of product market competition on corporate social responsibility. *Journal of Economics & Management Strategy*.
- Fideli, R. (1998). *La comparazione*. Milán. Agneli.
- Freeman, E. (1984). *Strategic Management: A stakeholder approach*. Cambridge University Press.
- Freeman, E., Harrison, J., y Wicks, A. (2007). *Managing for stakeholders: survival, reputation and success*. Yale University.
- Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. *The New York Times Magazine*.
- Von Foerster, H. (1984). Principios de auto-organización en un contexto socioadministrativo. En M. Pakman, *Las semillas de la cibernética* (págs. 89-93). Barcelona: Gedisa.
- García, J. (1995). *Historia Económica de la empresa moderna*. Madrid: Istmo S.A.
- Gareth Morgan. (1998). *Imágenes de la organization*.
- Garriga, E., y Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory. *Journal of business ethics*, 53(1), 51-71.
- Gibson, D. V., y Naquin, H. (2011). Investing in innovation to enable global competitiveness: The case of Portugal. *Technological Forecasting and Social Change*. 78(8), 1299-1309.
- Giuliani, E. (2016). Human rights and corporate social responsibility in developing countries' industrial clusters. *Journal of Business Ethics*, 133(1), 39-54.

- Gómez, M. (2002). El papel de la Contabilidad en la Consolidación de la Responsabilidad Social de la Empresa: Una visión crítica de la Etica Empresarial. Contacto Disciplinal- FENECOP, 27-44.
- Goss, A., and Roberts, G. S. (2011). The impact of corporate social responsibility on the cost of bank loans. *Journal of Banking and Finance*, 35(7), 1794-1810.
- Grupo Bancolombia. (23 de mayo del 2011). Corporativa responsabilidad. [Consultado el 15 septiembre del 2018]. Recuperado de <http://www.grupobancolombia.com/webcorporativa/responsabilidad/index.asp>.
- Grupo Bancolombia. (2018). Historia. Recuperado de www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/quienes-somos. Consultado el 20 de noviembre del 2018.
- Grupo Bancolombia. (2018). Informe de gestión Empresarial responsabilidad corporativa 2017. [Consultado el 20 de septiembre del 2018]. Informe de gestión. Recuperado de <https://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/10a07ed8-b655-46db-8875-efddd382195/Informe+digital+espanol+2018+abril.pdf?MOD=AJPERES&CVID=maWByQV>
- Harjoto, M., Laksmana, I., and Lee, R. (2015). Board diversity and corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 132(4), 641-660.
- Hatch, M.J. and Schultz, M. (2001), “Are the strategic stars aligned for your corporate brand”, *Harvard Business Review*, February, pp. 128-34.
- Heinz Von Foerster, *Las Semillas de la Cibernética*. Primera edición 1991, Barcelona.

- Hernández, J., y Ramiro, P. (2009). El negocio de la responsabilidad: crítica de la responsabilidad social corporativa de las empresas trasnacionales. Barcelona, España: Icaria.
- Hillman, A.J. and Keim, G. D. (2001), “Shareholder Value, Stakeholder Management, and Social Issues: What's the Bottom Line”, *Strategic Management Journal*, Vol. 22, No 2, pp. 125-140.
- Husted, B. and Allen, D. (2000), “Is it ethical to use ethics as strategy?”, *Journal of Business Ethics*, Vol. 27, No 1-2, pp.21 – 31.
- Jensen, M. (2000), *Theory of the Firm: Governance, Residual Claims, and Organizational Forms*. Harvard University Press, Cambridge.
- Klassen, R. D. and McLaughlin, C. P. (1996), “The Impact of Environmental Management on Firm Performance”, *Management Science*, Vol. 42 No. 8, pp. 1199–1214.
- Jensen, M. C. (2001). Value maximization, stakeholder theory, and the corporate objective function. *Journal of Applied Corporate Finance*, 3(4), 8-21.
- Jensen, M., and Meckling, W. (1976), “Theory of the firm: managerial behavior, agency costs and ownership structure”, *Journal of Financial Economics*, Vol. 3, No 4, pp. 305-360.
- Jiménez R. (2007). Sus principios. [Consultado el 20 de septiembre del 2018]. Recuperado de renzojimenez.blogspot.com/2007/08/el-comit-de-basilea-y-sus-principios.html.
- Ley 1328 (2009). Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
- Levitt, T. (1958). *The Dangers of Corporate Social Responsibility*. Harvard Business

Review, 36(5), 41-50.

Martínez, C. (2010). RSE y lineamientos de investigación desde la perspectiva de la teoría de gestión. En C. Martínez Fajardo, *Responsabilidad Social Empresarial: Una reflexión desde la gestión, lo social y lo ambiental* (págs. 1- 41). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Marx, K. (s.f). *El capital*. Tomo I.

Matten, D., Crane, A. and Chapple, W. (2003). “Behind the mask: Revealing the true face of corporate citizenship”. *Journal of Business Ethics*, 45(1-2), 109-120.

Melé, D. (2007). Responsabilidad social de la empresa: una revisión crítica a las principales teorías. *Economía*, 2 (65), 50-67.

Montoya, L., y Montoya, I. (2003). Las organizaciones y sus métodos de entendimiento. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales* (22), 63- 72.

----- (2010). La metáfora organizacional: alternativa de entendimiento procedente de otras ciencias. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 18(1), 75-86.

----- (2012). Aplicación de la metáfora biológica para el desarrollo de formas organizativas en la integración empresarial. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 20(2), 43-54.

Morgan, G. (1998). *Imágenes de la Organización*. Madrid, España: Alfaomega.

Morín, E. (1999a). *El método: La naturaleza de la naturaleza*. Madrid: Cátedra.

----- (2010a). *Pensar la complejidad. Crisis y Metamorfosis*. España: Universidad de Valencia.

- Muñoz-Martín, J. (2013). “Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor Compartido (CVC)”, *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7(3), 76.
- Pastré, O., y Vigier, M. (2009). *El capitalismo desorientado. Tras Enron y Vivendi: sesenta reformas para una nueva gobernanza corporativa*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Perks, H., y Riihela, N. (2004). “An exploration of inter-functional integration in the new service development process”. *The Service Industries Journal*, Vol.24. núm.6, pp.37-63
- Petrick, J. and Quinn, J. (2001), “The Challenge of Leadership Accountability for Integrity Capacity as a Strategic Asset”, *Journal of Business Ethics*, Vol. 34, pp. 331-343.
- Portafolio. (2018). Bancolombia 140 años. Recuperado de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/bancolombia-140-anos-historia-cuenta-27898>. consultado el 23 de noviembre del 2018.
- Revista Semana. (2016). Billonario desfalco. Recuperado de <https://www.semana.com/nacion/articulo/el-billonario-desfalco-financiero-de-estraval-y-elite-que-llega-a-15-billones-de-pesos/494043>.
- Revista Semana. (1 de diciembre de 2018). Así afecta el escándalo de Odebrecht al Grupo Aval. [Consultado el 01 de diciembre del 2018]. Recuperado de <https://www.semana.com/economia/articulo/efectos-en-las-acciones-y-las-ganancias-del-grupo-aval-por-el-escandalo-de-odebrecht/592976>.
- Rocha, E., Cobo, A., Vanti, A., y Johann, S. (2013). *Imágenes organizacionales en*

- empresas brasileñas: detección y análisis con técnicas de minería de datos. *Revista de Ciências da Administração*, 15(37), 105-120.
- Salcedo, J., y Mejía, J. (2008). La administración pública como un sistema análogo a la vida. *Revista Ópera* (8), 125-147.
- Sartori, G. (1992). *La Política. Lógica y método en las ciencias sociales*, México: FCE.
- Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones*. México: Paidós.
- Sethi, S. (1975). Dimensions of Corporate Social Performance: An Analytical Framework. *California Management Review*, 17(3), 58-64.
- Silas, J. C. (2007). Aportaciones de la autopoiesis al análisis de las instituciones de educación superior. *Revista Perfiles Educativos* (114), 90-130.
- Smith, W. and Higgins, M. (2000), “Cause-Related Marketing: Ethics and the Ecstatic”, *Business and Society*, Vol. 39, No 3, pp. 304–322.
- Srisvastava, R. K.; Mcinish, T. H; Wood, R. A. and Capraro, A. J. (1997), “How Do Reputations Affect Corporate Performance?: The Value of Corporate Reputation: Evidence from the Equity Markets”, *Corporate Reputation Review*, Vol. 1, No. 1, pp. 61-68.
- Suárez Rico, Y M. (2014). *Limitaciones para la Responsabilidad Social Empresarial: Una aproximación desde las concepciones alternativas de Empresa*. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.
- Super Intendencia Solidaria. (2018). *Estados Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*.
- Supersolidaria. (2017). *Entidades cooperativas de ahorro y crédito*. [Consultado 14

noviembre 2018]. Recuperado de <http://www.supersolidaria.gov.co/en/entidad/cooperativas-de-ahorro-y-credito-2017>.

Strehart, W. (1931). *Economic Control of Quality of Manufactured Product*. New York: D. van Nostrand Co.

Taylor, F. (1953). *Principios de administración científica*. Buenos Aires: Ateneo.

Teece, D. J., Pisano, G. and Shuen, A. (1997), "Dynamic Capabilities and Strategic Management", *Strategic Management Journal*, Vol. 18, No 7, pp. 509-533.

Torres, León, D. P. (2017.) *La responsabilidad social empresarial y sus beneficios tributarios*, Universidad Militar Nueva Granada.

Varadarajan R. and Menon A. (1988). "Cause-Related Marketing; A Coalignment of Marketing Strategy and Corporate Philanthropy", *Journal of Marketing*, Vol. 52, No.3, pp. 58.

Velásquez, A. (2007). *La organización, el sistema y su dinámica: Una versión desde Niklas Luhmann*. *Revista-Escuela de Administración de Negocios* (61), 129-155.

Von Foerster, H. (1984). *Principios de auto-organización en un contexto socioadministrativo*.

Yunus, M. (2003), *Banquero para los pobres: microcréditos y la batalla contra la pobreza mundial*, asuntos públicos, Nueva York.

Weber. Max. (2001). *Que Es La Burocracia*. Ediciones Coyoacan.