

Responsabilidad Social Empresarial: Un enfoque desde el sector
Bancario en Colombia.

José Leonardo Nova Hernández

Cod. 6501879

Trabajo de grado

Docente

Jackson Pereira Silva

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad de Ciencias Económicas

Especialización Alta Gerencia

Sede Medicina

Octubre, 2016

Tabla de contenido

Resumen	3
Responsabilidad Social Empresarial: Un enfoque desde el sector Bancario en Colombia. ...	4
Delimitación del problema	4
Antecedentes.....	5
Justificación	7
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Marco Teórico	8
Marco Conceptual	9
Marco Legal.....	11
Sector Bancario en Colombia	12
La Responsabilidad Social, Un Reto Desde El Sector Bancario	14
RSE en el sector Bancario	15
Principios de las RSE	17
Políticas y prácticas de la RSE desde el sector bancario	18
Mejores prácticas en el sector Bancario en Colombia.....	20
Conclusiones.....	21
Referencias	22

Tabla de ilustraciones

<i>Tabla 1 : Indicadores de los objetivos del Milenio.</i>	<i>6</i>
<i>Tabla 2 Referentes y legislación de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo Sostenible.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 3 Cuadro comparativo de prácticas en materia de RSE del Sector Bancario en Colombia por cada principio</i>	<i>19</i>

Resumen

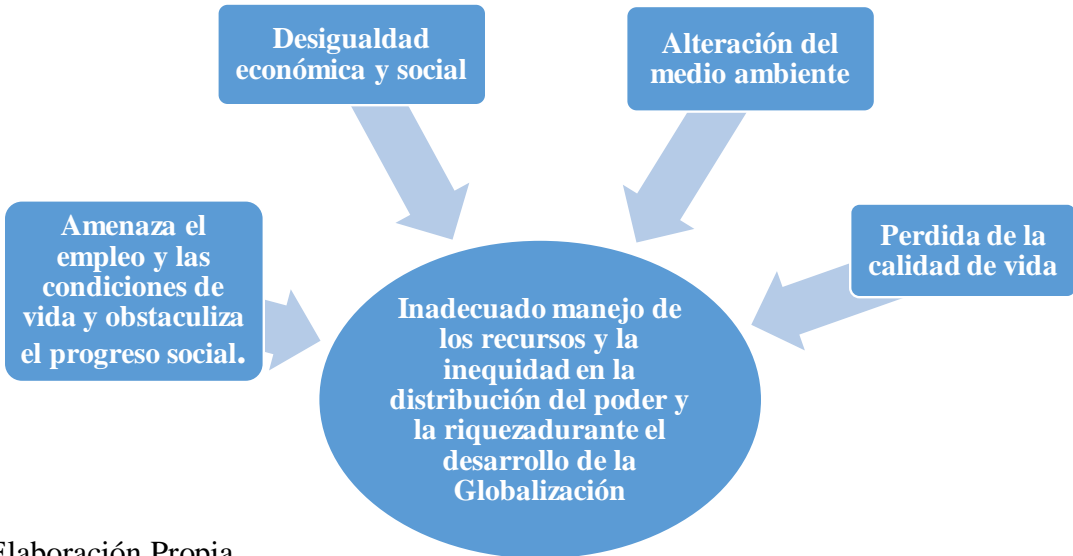
En el marco de la ejecución del objeto social de las organizaciones se presentan nuevos retos a los cuales las compañías deben dar respuesta articulando políticas y acciones movilizándose hacia el cuidado y promoción de lo ambiental y social con miras a un desarrollo económico que permita generar escenarios de equidad y sostenibilidad. En este sentido, se requiere un compromiso desde los diferentes actores y sectores de la economía para generar estrategias y acciones que permitan materializar un desarrollo sostenible. Para el caso de Colombia, un país caracterizado por su biodiversidad, riqueza cultural y una economía en proceso de fortalecimiento, requiere observar desde el sector bancario acciones que ayuden a promover esos escenarios de manera directa a través de acciones concretas desde su quehacer y de manera indirecta a través del establecimiento de parámetros que midan el impacto del accionar de sus clientes y sobre los mismos dar un acompañamiento para que se cumplan directrices que resguarden los valores de la sociedad y el medio ambiente.

Responsabilidad Social Empresarial: Un enfoque desde el sector Bancario en Colombia.

Delimitación del problema

El hombre en su proceso de evolución ha incorporado diferentes metodologías y modelos de desarrollo económico y social que le han permitido avanzar en la materialización de grandes logros vistos desde la industrialización y la tecnología. Sin embargo por muchos años el alcance de estos objetivos fue en detrimento de las condiciones laborales de quienes aportaban mano de obra, de los recursos naturales explotados para la actividad industrial y como consecuencia un deterioro en la calidad de vida de una sociedad sumergida en la ambición de crecimiento económico donde la desigualdad en la distribución de la riqueza tuvo gran preponderancia (Fernandez Garcia, 2009) Sin embargo, en la actualidad estos modelos son objeto de reformulación gracias a la misma sociedad que exige cambios en la acción del sector público y privado para propender por el respeto a los derechos humanos, el respeto al medio ambiente y la equidad económica consolidándose así el concepto de responsabilidad Social empresarial, el cual busca promover acciones encaminadas a la generación de pensamientos y comportamientos éticos (Duque Orozco , Cardona Acevedo, & Rendon Acevedo, 2013). En la siguiente figura se puede observar cuatro perspectivas sobre las cuales se fundamentan el estudio del proceso de responsabilidad social empresarial:

Figura 1 Situación problema



Fuente: Elaboración Propia

Por tanto se hace importante estudiar y analizar los alcances del desarrollo en materia de responsabilidad social empresarial, en el marco de la actividad económica de las empresas en Colombia, particularmente del sector Bancario, el cual se ha vinculado voluntariamente al desarrollo de estrategias, políticas y programas de inclusión a través de la educación financiera, actividades de cuidado de medio ambiente y por medio de estas dos actividades propender a mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés. Pero que tan visibles son los esfuerzos de este sector en materia de responsabilidad social, entendiendo que la misma no se trata de acciones filantrópicas y que las entidades del sector Bancario como cualquier empresa están creadas para generar utilidad y ser rentables. En este sentido, la intencionalidad del presente documento es hacer un acercamiento a lo implementado por las entidades del sector bancario en materia de sostenibilidad y analizarlo desde el concepto y lineamientos de la responsabilidad social empresarial.

A partir de lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué tan alineadas están las acciones del sector bancario en materia de sostenibilidad, frente a los lineamientos de responsabilidad social empresarial?

Antecedentes

La responsabilidad social empresarial (RSE) surge como una estrategia para crear en el sector productivo y empresarial conciencia sobre los impactos que su actuar tiene sobre el mundo y sus diferentes dimensiones; ambiental, social y económico, proponiendo escenarios para una actividad empresarial amigable con el medio ambiente, comprometida con la atención de las necesidades de la sociedad y con un enfoque de factibilidad económica que promueva el desarrollo sostenible. (Fernandez Garcia, 2009)

Este concepto empieza a tomar un papel importante desde mediados del siglo XX donde salen a flote las consecuencias de un periodo en el que el mundo estuvo sumergido en guerra y requiere recuperar escenarios de promoción social, cuidado ambiental, crecimiento industrial y estabilidad económica. Sin embargo, sus verdaderos alcances empiezan consolidarse en la década de los noventa (90's) en el marco de la conferencia de la ONU, donde más de cien países apuestan por lo que se denominó el programa 21, un proyecto de desarrollo sostenible para el siglo XXI (Berrio Ortega & Rúa Cañas, Agosto 2009) y finalmente concluye con la firma del Pacto global en 1999 y la consolidación de los objetivos del milenio. Estos últimos, según la organización Red de Pacto Global se define como una propuesta que involucra diferentes agentes de la economía para alinear sus esfuerzos desde el planteamiento de estrategias hasta la ejecución de sus operaciones a los diez principios universales sobre los que se basan los objetivos de desarrollo sostenible planteado por la

organización de las naciones unidas y que giran entorno a cuatro temáticas; Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti-Corrupción. (Pacto Global, 2016) A continuación se relacionan algunos de los indicadores observados por la UNDP en la línea de desarrollo sostenible a nivel mundial. (ONU, 2010)

Tabla 1 : Indicadores de los objetivos del Milenio.

Indicador	1990	1999
Porcentaje de la población en el mundo en extrema pobreza (viviendo con menos de USD 1.25 al día)	0,45	0,33
Proporción de la superficie cubierta por bosques	32	31.4
Emisiones de CO2 per cápita (toneladas métricas de Co2)	4,2	3.9
Las muertes de los niños antes de alcanzar la edad de cinco años por cada 1.000 nacidos vivos	90	78
Igualdad de Género (Relación entre niñas y niños tasas de matrícula brutas)	0.89	0.92
Porcentaje de vinculación laboral en mujeres diferentes a trabajos en el agro.	35.2	37.6

Fuente: Elaboración propia a partir de (ONU, 2010)

A partir de la firma del pacto global donde se hizo manifiesta la necesidad de impulsar un cambio metodológico en los procesos productivos a nivel mundial, involucrando diferentes sectores de la economía (sector privado, sector público, representantes de la sociedad civil y académico) la organización ISO (Organización internacional de Normalización) en 2001 inicia el desarrollo de una Guía sobre responsabilidad social para todo tipo de organización y luego de un trabajo de nueve años publica la norma ISO 26000, con el propósito de brindar lineamientos para que la ejecución del objeto social de las empresas integren, implementen y promocionen acciones socialmente responsables y los mismas sean transversales a toda la organización midiendo impactos sobre su zonas de influencia tanto internas como externas. Este trabajo integro ochenta y tres países que aportaron expertos para conformar equipos interdisciplinarios que le dieron al documento final universalidad en la formulación de conceptos y la delimitación en los campos de aplicación (ISO 26000, 2010)

Desde entonces, a nivel mundial miles de empresas han incluido dentro de sus modelos de gestión, la ejecución de programas de responsabilidad social de forma voluntaria donde promueven la inclusión social, el cuidado al medio ambiente y prosperidad económica para sí y sus diferentes grupos de interés. Colombia no ha sido ajena a esta tendencia mundial y su sector productivo ha venido avanzando en la inclusión de políticas y estrategias para integrar sus acciones a los objetivos del milenio entendiendo su rol en la contribución para la obtención de los mismos.

Justificación

La responsabilidad social empresarial más que una tendencia en los procesos de gestión corporativa, se constituye como un ejercicio clave en la evolución de las empresas, que surge frente a la necesidad de responder a requerimientos de la sociedad, tomando medidas voluntarias que contribuyan o aporten, de alguna manera, al desarrollo, crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad impactada, para así, reflejar las consecuencias de sus actos, en actitudes y resultados positivos, buscando como propósito contribuir a la recuperación, fortalecimiento del tejido social y a la construcción de un modelo productivo sostenible, y en relación con el cuidado y protección de medio ambiente. (Duque Orozco , Cardona Acevedo, & Rendon Acevedo, 2013)

Por tanto el planteamiento de mejores prácticas para la promoción del cuidado del medio ambiente, la inclusión social y la prosperidad económica constituyen un reto para los empresarios del siglo XXI, quienes deberán adelantar esfuerzos para identificar, comprender y desde su qué hacer contribuir en la transformación positiva de sus grupos de interés sin descuidar o limitar la consecución de sus objetivos como organización creadora de valor. Por tal motivo, la Responsabilidad Social Empresarial constituye en la actualidad un punto en la agenda de gestión corporativa del sector público y privado el cual es evaluado por diferentes organismos de carácter regulatorio y de una u otra forma por los consumidores quienes tienen el poder decisión de compra y a partir de allí reconocer o castigar los avances en este aspecto. (ISO 26000, 2010)

En Colombia, los diferentes sectores de la economía hacen públicas sus estrategias y lineamientos sobre el particular y a través de sus portales WEB comparten sus avances y logros en la materia, observando en ellos un compromiso articulado desde el ámbito empresarial y social que los vincula estrechamente con el desarrollo sostenible. (Duque Orozco , Cardona Acevedo, & Rendon Acevedo, 2013)

En este sentido este documento tiene como fin evidenciar la importancia de la responsabilidad social Empresarial como una estrategia que articula la misión y visión de las organizaciones con la sociedad (Duque Orozco , Cardona Acevedo, & Rendon Acevedo, 2013), el medio ambiente y el crecimiento económico, particularmente vista desde el sector bancario en Colombia, el cual ha mostrado diversas prácticas que lo acercan al cumplimiento de los requerimientos en las tres dimensiones sobre las que se sustentan este concepto.

Por tanto, se buscará identificar cuáles han sido las acciones y herramientas desarrolladas por las entidades del sector bancario para integrar en su ecosistema las mejores prácticas que les permita generar impacto sobre sus grupos de interés.

Objetivo General

Analizar la responsabilidad social empresarial desde el sector bancario en Colombia.

Objetivos Específicos

1. Identificar las mejores prácticas y los avances más importantes en materia de responsabilidad social empresarial desde el sector Bancario.
2. Comparar las políticas y prácticas de RSE vistas desde el sector bancario en relación a sus principios

Marco de referencia

Marco Teórico

La conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial empieza tomar fuerza a mitad del siglo XX a pesar de tener sus inicios luego de la revolución industrial donde se vio manifiesto los efectos de una indiscriminada explotación ambiental y de talento humano, en principio se asociaba este concepto a la filantropía, dejando enmarcado el accionar de las organizaciones en este aspecto como hechos para resarcir y compensar los daños causados al medio ambiente y a la sociedad en general sin planeación y políticas claras. (Berrio Ortega & Rúa Cañas, Agosto 2009)

A partir de 1890 cuando se hace pública la ley Antimonopolio o ley Sherman se empieza entonces a desarrollar modelos de control sobre el accionar de las empresas y su repercusión sobre aspectos de interés general para la sociedad (Duque Orozco , Cardona Acevedo, & Rendon Acevedo, 2013) dejando una pauta para que generaciones futuras desde sus fundamentos esbocen lo que hoy se conoce como Responsabilidad Social Empresarial.

En los tiempos de postguerra, sobre los años cincuenta se publica el libro “las responsabilidades sociales del hombre de negocios”, en el cual su autor Howard R Bowen plantea que el accionar de las empresas influyen de manera directa en la sociedad, dado el impacto que tiene la ejecución de su objeto social en la calidad de vida de los individuos con los que tiene relación, en este sentido plantea la necesidad que las organizaciones definan políticas y estrategias que de cierta manera se alineen con los valores y objetivos de la sociedad en general. (Duque Orozco , Cardona Acevedo, & Rendon Acevedo, 2013)

Por su parte, Edward R. Freeman en su libro Gestión Estratégica: Un Enfoque de las partes interesadas, en el cual desarrolla el concepto de Stakeholders o grupo de interés muestra como la aplicación de políticas y estrategias por parte de las organizaciones influyen en

quienes tienen relación directa o indirecta. (Medina Celis, Ramirez Chavez, & Hernandez Lozano, 2016) Enmarcando así el desarrollo de este concepto dentro de la teoría de los grupos de interés, en la cual se plantea que a una organización se debe no solo a sus clientes, empleados o accionistas, sino que influye sobre una gama de población más alta tales como proveedores, competidores, consumidores o usuarios, gobiernos locales y extranjeros e incluso sobre generaciones futuras, por lo cual su accionar debería ser acorde a los diferentes intereses de las partes sobre las que tiene relación e integrar así políticas de promoción del desarrollo en el que pueda existir concurrencia de todos. (Medina Celis, Ramirez Chavez, & Hernandez Lozano, 2016)

En este mismo sentido y ya desde la teoría de la legitimidad en el cual se plantea la idea de que entre las empresas y la sociedad hay un contrato social, donde se establece que la empresa subsiste bajo un modelo ético si su accionar se alinea a las normas sociales sobre los que basan los principios de la comunidad y por tanto define su devenir planteando en su misión elementos presentes en sistema de valores de la sociedad. (Medina Celis, Ramirez Chavez, & Hernandez Lozano, 2016)

Para Drucker, la Responsabilidad Social Empresarial toma valor si el desarrollo de sus acciones representa para sí un beneficio económico, por tanto el desarrollo de actividades orientadas al desarrollo social representarían oportunidades para las organizaciones de obtener beneficios económicos derivados de estas acciones. (Drucker, 1984)

Marco Conceptual

El concepto de Responsabilidad social Empresarial según el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial es la “forma de gestionar mediante la interacción y relación armónica con sus diferentes grupos de interés dando respuesta a sus expectativas financieras, sociales y ambientales de manera que se contribuya al desarrollo y la creación de valor en todo el sistema” (Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, Recuperado, 2009)

De acuerdo lo indicado en el informe Brundtland define el desarrollo sostenible, “como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987) y a partir de este concepto se articula el concepto de Responsabilidad social empresarial, entendiéndolo como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, con el propósito de mejorar su entorno competitivo generando valor. (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)

En el marco de la normatividad colombiana, la Ley 99 de 1993 en su artículo tercero define el desarrollo sostenible como:

Aquel que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y el bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. (Ministerio del Medio Ambiente, 1993)

Por su parte Garzon, define la responsabilidad social empresarial como una iniciativa de carácter voluntario que solo depende la empresa, y se refiere a las actividades que se consideran, rebasan el mero cumplimiento de la legislación. Citado por Amaya Navas (Garzon Zamora, 2009)

El desarrollo de la actividad de la banca esta definida desde tres perspectivas de operación autorizadas que consisten en:

1. Operaciones Activas: corresponden a las colocaciones de los recursos obtenidos mediante operaciones pasivas o de sus propios recursos financieros en aquellas personas o entidades que los necesitan para aplicarlos en su actividad productiva (Castillo, Santos Mera, & Ortiz Lora, 2006), como por ejemplo, creditos de libre inversion, consumo y empresarial.
2. Operaciones Pasivas: Corresponden por medio de las cuales captan recursos y disponibilidades de sus clientes o de otras entidades crediticias para aplicarlas y manejarlas de acuerdo con sus propios fines (Castillo, Santos Mera, & Ortiz Lora, 2006), por ejemplo las cuentas de ahorro, corrientes y CDT.
3. Operaciones de Serivicios: corresponden a la administración de contratos y de activos, tales como el leasing. (Castillo, Santos Mera, & Ortiz Lora, 2006)

La Responsabilidad Social Empresarial, en el contexto del sector bancario toma como fuentes para el desarrollo de sus acciones a partir de lo que se conoce como Banca Ética, Ecoeficiencia y los principios de Ecuador. Según Amaya Navas, los Principios de Ecuador son un marco de referencia que establece un conjunto de directrices elaboradas e interiorizadas por las entidades financieras de forma voluntaria para la gestión de su labor en términos ambientales y sociales desde la evaluación de los riesgos y al otorgamiento de la financiación de proyectos. (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)

Por su lado, la Banca ética es entendida por Amaya Navas como:

Banca Social o solidaria, surge como una idea de un banco colaborador como punto de encuentro de los ahorradores que comparten la exigencia de una más que consciente y responsable gestión de su dinero y la iniciativa socioeconómica que se inspira en los principios de un modelo de desarrollo de humano y social sostenible. (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)

Por su parte, Ballesteros indica que la Banca ética espera obtener rendimientos no solo económicos, sino también de mejora social. (Ballesteros, 2003) Por lo tanto los diferentes grupos de interés están enfocados en conocer y dar su aprobación en la destinación de sus recursos para la materialización de proyectos que provean acciones con respeto al medio ambiente y el desarrollo social. (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)

Finalmente surge en la ejecución de este análisis el concepto de Ecoeficiencia, que fue emitido por el congreso mundial para el desarrollo sostenible Wold Business Council For sustainable development en 1992, el cual se basa en el concepto de crear más bienes y servicios utilizando menos recursos y creando menos residuos. (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)

Marco Legal

A continuación se relacionan los principales referentes dentro de los cuales se planifica y evalúa el desarrollo de la responsabilidad social a nivel global y desde el punto de vista de la legislación colombiana.

Tabla 2 Referentes y legislación de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo Sostenible.

NORMA	CONCEPTO GENERAL
ISO 26000	La norma es una Guía para la implementación de la RSE a nivel corporativo que define conceptos, principios y mejores prácticas para la materialización del concepto desarrollo sostenible en las empresas. (ISO 26000, 2010)
Norma de aseguramiento AA 1000	Permite garantizar la credibilidad y calidad del desempeño y de los informes en materia de sostenibilidad. (AccountAbility, 2016)
Global Reporting Initiative (GRI)	GRI es una organización que ayuda a las organizaciones, gobiernos y otras organizaciones a entender y comunicar el impacto de los negocios en los principales problemas sostenibilidad como cambio climático, derechos humanos, corrupción y otros. (Global Reporting Initiative, 2016)
SGE 21: 2008, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable	Basa su ejecución desde la perspectiva el cumplimiento de la legislación, Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, Código de Conducta, Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, Diálogo con los grupos de evaluación, Revisión por la Dirección y mejora continua, Informe de RSE. (Duque Orozco , Cardona Acevedo, & Rendon Acevedo, 2013)
Guía del Pacto Mundial	Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Mundial y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial, alrededor de 4 ejes temáticos: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción. (Duque Orozco , Cardona Acevedo, & Rendon Acevedo, 2013)

Ley 99 de 1993	Actividad empresarial que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y el bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)
Principios de Ecuador	Son un marco de referencia que establece un conjunto de directrices ambientales y sociales de aplicación voluntaria, aplicables a la evaluación de los riesgos y al otorgamiento de la financiación de proyectos. (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)

Fuente: Elaboración propia

Sector Bancario en Colombia

El sector financiero en Colombia se constituye de tres grandes grupos o subsectores entendidos como; establecimientos de crédito, entidades de servicios financieros y otras entidades financieras. En principio los establecimientos de crédito, tienen como propósito canalizar recursos obtenidos de la actividad de captación y destinarlos por medio de operaciones activas a préstamos para el desarrollo de actividades productivas y demás de interés del beneficiario de crédito. (Uribe, 2013) Dentro de este grupo se incluyen las siguientes entidades:

- Bancos
- Corporaciones Financieras
- Compañías de Financiamiento
- Compañías de Financiamiento especializado (leasing)
- Cooperativas Financieras

Dentro del segundo grupo, se incluyen entidades de servicios financieros que funcionan como conglomerados y que hacen parte del sector financiero apoyando las actividades propias de administración de capital sin ser intermediarias como las entidades de crédito, dentro de este grupo se incluyen los siguientes tipos de empresa (Uribe, 2013):

- Sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías
- Sociedades fiduciarias
- Almacenes generales de deposito

- Sociedades comisionistas de Bolsa
- Sociedades Administradoras de inversión
- Sociedades de intermediación cambiaria y de servicios especiales

Finalmente se encuentran las otras instituciones financieras, que desarrollan actividades de fomento:

- Instituciones Oficiales Especiales
- Sociedades de capitalización
- Sociedades Aseguradoras

Gran parte de las Instituciones Oficiales Especiales, son conocidas como entidades de redescuento o Bancos de segundo piso tales como Finagro, Findeter, Fondo Nacional del Ahorro, Financiera de Desarrollo Nacional, Bancoldex, Icetex y Fonade. Por su parte, las sociedades de capitalización tienen como fin el estimular el ahorro mediante planes de capitalización y finalmente las organizaciones aseguradoras donde su actividad de cara al sector financiero está en el desarrollo de la inversión. (Uribe, 2013)

Dentro de este sistema existen varios entes regulatorios, sin embargo lo más representativos son el Banco de la Republica, que hace las veces de Banco central del estado cuya función principal es gestionar de manera adecuada las políticas macroeconómicas que permitan a la nación desarrollo y crecimiento. (Banco de La Republica, 2016) Y la superintendencia Financiera que como ente regulador busca:

Preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; y velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016)

En la actualidad, de acuerdo al informe del sector bancario de la superintendencia Financiera de Colombia, el sector tiene vinculados veinticinco (25) establecimientos con operación nacional. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016) Y a corte de Julio de 2016 la cartera de operaciones activas asciende a la suma de 258.893.697 millones de pesos lo que representa el 92.72 % de la cartera bruta del sector privado en Colombia. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016) Según la Delegatura para riesgos operativos de la Superintendencia Financiera en su informe semestral de operaciones publicado en Septiembre de 2016, en el sistema financiero de Colombia se adelantaron 2.389 millones de operaciones que sumaron un total de 3.583 Billones de pesos, lo que equivale a un crecimiento del 3.64 % frente a la cifra reportado en el segundo semestre del año 2015 en volumen de operaciones y del 2.28% en valor. (Delegatura Para Riesgos Operativos, 2016)

Lo anterior ratifica el análisis hecho por el Banco de la republica sobre el crecimiento del sector financiero en 2012 donde se observa que el crecimiento y la tendencia a robustecerse

gracias a las medidas implementadas por los entes reguladores luego de la crisis del sector en la década de los noventa 90's. (Banco de La Republica, 2016)

La Responsabilidad Social, Un Reto Desde El Sector Bancario

Desde el sector bancario se ha logrado evidenciar diversas tendencias sobre la Responsabilidad Social Empresarial, como parte de la estrategia competitiva en el sector, permitiendo dar profundidad en los diferentes conceptos, las acciones y las ideas que contribuyen a la adecuada implementación de una verdadera intervención social, entendiendo que:

Un banco es aquella institución cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público —como depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual— para utilizarlo, junto con su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación, en conceder créditos mediante diversas modalidades o en aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado (De La Haza, 2010)

Siendo esta una opción que permite ser cambiante desde los ámbitos empresariales, sociales y económicos, con el propósito de satisfacer las necesidades de la población implicada, en este caso la captación o colocación de recursos.

Por tanto, para las entidades bancarias la responsabilidad social se ha direccionado hacia un compromiso que exige acciones y esto implica encontrar alternativas apalancadas desde la innovación para crear y madurar productos y servicios ajustados a las necesidades de los consumidores financieros.

En el entorno local, este concepto también permite unir esfuerzos en pro de mejorar la calidad en la atención del consumidor financiero y servicio propiamente dicho, el respeto por el medio ambiente, la creación de empleo en condiciones laborales dignas y la inversión social.

Por consiguiente, se vio en la necesidad de profundizar en el problema o dificultades con el fin de conocer detalladamente las implicaciones que conllevaría la responsabilidad social en el medio bancario, siendo este un tema indispensable al interior de las acciones que impactan desde las empresas en el ámbito social; dando respuesta de esta manera a la toma de medidas que integren beneficios directos no solo para el área bancaria, sino también para la sociedad en un largo plazo.

Sabemos que existen distintas categorías como la ética, la autoridad, responsabilidad ante el entorno natural o modificado y la justicia que están implícitas en su estudio. La importancia del estudio de organizaciones bancarias, radica en que son instancias que juegan un papel importante en el desarrollo de los países (captación y canalización de recursos); su comportamiento organizacional está sujeto a normatividades que regulan su actuar; en el caso de México estas normatividades a partir de períodos de crisis económicas se han tenido que redefinir a efecto de ajustarla a nuevos criterios mundialmente aceptado (Arrazate Hernandez, 2010)

Es por ello, que la Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito bancario puede ser en la mayoría de ocasiones el medio más rentable para mejorar el contexto competitivo, porque entre más correlación con el negocio de una empresa, tiene una mejora social, por que entre más beneficios económicos, aporta a las empresas un conjunto de estrategias competitivas que justifique la inversión de los recursos que facilite el alcance de sus resultados económicos; al mismo tiempo puede hacer del mundo un lugar mejor, con mejoras en oportunidades

Si la organización no cumple sus funciones económicas, no tendrá los recursos para ejercer los demás papeles ni sobrevivirá el tiempo suficiente para ser agente de cualquier forma de cambio. Puede establecerse que existe un contrato implícito o explícito entre los quehaceres organizacionales y la comunidad donde operan. Se espera que las grandes organizaciones creen riqueza, provean a los mercados, generen empleos, innoven y produzcan un excedente suficiente como para sostener sus actividades y mejorar su competitividad, mientras contribuyen al sostenimiento de la sociedad donde radican. (Arrazate Hernandez, 2010)

Es así, como desde la Banca se pueden promover escenarios y estrategias para mejorar la experiencia en el servicio a través del desarrollo de canales transaccionales, productos y servicios que finalmente representan bienestar para los hogares y promueven la actividad del comercio.

Permitiendo en la actualidad contar con un sistema bancario sólido, siendo este importante para propiciar el crecimiento sostenido de la economía que permitió, en el pasado reciente, soportar las consecuencias de la crisis financiera internacional con éxito razonable.

Sin embargo, para que la RS sea viable, el «éxito» debe ser visto no solo en términos de criterios financieros, sino que debe estar basado en una relación entre la empresa y la sociedad civil: la empresa representada por los empleados de la organización; la sociedad civil, por la satisfacción y por los intereses de los clientes de la empresa ante el apoyo que esta brinda a la comunidad donde opera. (De La Haza, 2010)

En conclusión, se evidencia el papel que juega en el sector Bancario la Responsabilidad Social Empresarial, como estrategia que contribuye a la medición de acciones encaminadas a la competitividad y la subsistencia de mejores prácticas que permita el crecimiento y desarrollo desde las diferentes perspectivas de los grupos de interés.

RSE en el sector Bancario

La implementación de la responsabilidad social empresarial en el sector financiero a nivel general ha venido tomando un papel importante en el desarrollo de sus actividades, donde el concepto de sostenibilidad es visible en la misión y visión de las organizaciones, utilizándolo desde diferentes perspectivas como una ventaja competitiva, un modelo de negocio, o como un acto de ética empresarial. (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010) En razón a esto se han desarrollado conceptos tales como la Banca Ética, entendiéndola como la actividad que aparte de generar una rentabilidad económica presenta un beneficio de orden social, al tener el concurso de clientes en los proceso de captación y colocación desarrollando actividades

donde el objeto social integre y fomente la sostenibilidad desde la perspectiva ambiental, social y económica. Esto conlleva a que se integren conceptos de integralidad, disponibilidad oportuna de la información. Sobre esta idea de negocio a nivel mundial se han involucrado bancos de diferentes naciones y a 2009 ya sumaban en capital 10.000 millones de dólares y veinte (20) millones de clientes en 20 países (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)

En este sentido el banco mundial a través de la International Finance Corporation (IFC) en el año 2003 publicó un marco de referencia para la evaluación de riesgos y financiación de proyectos con directrices en temas de medio ambiente y entorno social.

Bajo esta misma línea, se desarrolló el concepto de ecoeficiencia que integra aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial, desarrollo sostenible y rendimiento económico, basado en la idea de crear más productos, haciendo uso eficiente y óptimo de los recursos, reduciendo al máximo la generación de contaminación. Por tanto, la producción y prestación de servicios debe propender a dar atención a las necesidades del mercado, brindando calidad de vida a la sociedad y mostrar avances en términos de cuidado ambiental. (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)

Como modelo de negocio, en Latinoamérica se está desarrollando un proyecto denominado Ecobanking, el cual define su misión como “mejorar la competitividad del sector financiero latinoamericano mediante la promoción y el apoyo de innovadoras inversiones financieras (“verdes y “sociales”) orientadas a la sostenibilidad” (Proyecto Ecobanking, 2016) esto se materializa en el desarrollo de guías para la implementación de criterios y elementos en el sector financiero de Latinoamérica sobre la Responsabilidad Social Empresarial y medio ambiente. (Amaya Navas & Amaya Arias, 2010)

En Colombia se ha venido desarrollando el concepto de sostenibilidad y la Banca no ha sido ajena a esta tendencia, participando voluntaria pero activamente en la elaboración de estrategias que co-ayuden al desarrollo del país, a través de la implementación de las mejores prácticas en la materia, en este sentido se cuenta con la participación de diferentes entes y organizaciones no gubernamentales que han marcado el camino a la implementación de proyectos que propenden al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad colombiana.

Este esfuerzo, ha venido impulsado también por los entes regulatorios y asociaciones gremiales que han desarrollado guías y programas donde invitan a la ejecución de actividades basados en el manejo adecuado de los recursos para garantizar la existencia de los mismos para las generaciones futuras, tal es el caso de Asobancaria que tiene como una de sus iniciativas la aplicabilidad del protocolo verde, donde entienden la sostenibilidad como:

El compromiso con el desarrollo sostenible del país se materializa finalmente en un deber permanente con sus grupos de interés. Asumir de manera sostenible la ejecución de negocios, procurando el cuidado del ambiente y desarrollando estrategias con miras al avance social del país es el compromiso con el que Asobancaria reconoce la importancia de ser un gremio moderno y pionero en el país. (Asobancaria, 2016)

Por su parte, la superintendencia Financiera ha desarrollado e implementado normativas encaminadas a equilibrar dando mayor atención a los usuarios y clientes financieros a través

de la implementación de la política de protección al consumidor financiero. Esta norma busca mejorar la experiencia de los usuarios en su interacción con el sector. Para ello, ha desarrollado actividades desde la perspectiva de la educación financiera en la que busca que los usuarios estén correctamente y oportunamente informados sobre sus derechos y deberes, la disminución de cláusulas abusivas por parte de las entidades con la atención y seguimiento a las quejas radicadas. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016) Esto al final del ejercicio representa una oportunidad para las organizaciones de conceptualizar e implementar procesos y productos que propendan por la calidad de vida de sus clientes mejorando la percepción de estos frente a las entidades.

Por su parte el banco de la Republica, identifica que su mayor contribución en temas de responsabilidad social empresarial está dada en la medida que logre mantener un control adecuado sobre la inflación además de promover la generación de nuevos conocimientos a través del desarrollo de su actividad misional. A nivel medio ambiental enfoca sus esfuerzos en la gestión efectiva de los recursos, promoción del conocimiento ambiental y cultura en sus grupos de interés. (Banco de la Republica, 2016)

Principios de las RSE

La implementación del concepto de responsabilidad social empresarial, busca establecer u orientar acciones que se encuentren encaminadas a una gestión cercana, consciente y acorde a la realidad, a partir del reconocimiento de los intereses y necesidades de la población implicada, que articule el trabajo de principios, valores y políticas con la finalidad de atender adecuadamente las motivaciones y necesidades de sus diferentes grupos de interés, orientándose hacia una gestión transparente, responsable y aceptada, basado en normas transversales a la organización y una visión clara a partir de una autoevaluación constante y coherente, el cual permite la mejora de su competitividad, sustentabilidad y calidad de vida. (Berrio Ortega & Rúa Cañas, Agosto 2009)

En este sentido, la responsabilidad social empresarial busca que las organizaciones integren en el desarrollo de sus actividades misionales, conceptos relacionados a la maximización del capital ambiental, el cuidado de la calidad de vida de la comunidad, la ética y transparencia de sus acciones. Por tanto, las dimensiones o principios de la RSE son:

Medio Ambiente: desde esta perspectiva se hace importante el desarrollo de estrategias para el uso eficiente de los recursos, con el fin de maximizar los resultados de la operación, minimizando el uso de recursos y la emisión de contaminación. En este sentido, se busca la articulación de políticas y estrategias organizacionales que propendan por el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad.

Perspectiva Social: representa la capacidad de las organizaciones de atender de manera real las necesidades e intereses del grupo social con el que se relaciona, buscando mejorar índices

de calidad de vida, alineamiento de valores corporativos a estándares socialmente aceptados por la comunidad y finalmente la vinculación cercana de las empresas con la comunidad.

Dimensión Económica: desde este punto se requiere la ejecución de acciones industriales y comerciales que promuevan el desarrollo de una actividad económica rentable y consciente de su repercusión directa sobre la sociedad y el medio ambiente, que contribuya misionalmente a la integración de la comunidad en el modelo económico y con ello cierre brechas de desigualdad.

Políticas y prácticas de la RSE desde el sector bancario

Con el propósito de identificar cuáles son los avances en materia de responsabilidad social empresarial en el sector bancario, se tomaron los informes en materia de sostenibilidad de las entidades más representativas del mercado según el tamaño de activos reportado por la superintendencia financiera de Colombia.

Se incluye en el cuadro comparativo la superintendencia financiera y el Banco de La Republica como entes de control y regulación del sector, con la intencionalidad de observar como desde la institucionalidad se logran involucrar acciones que faciliten la implementación de prácticas éticas y acordes a las necesidades de la sociedad colombiana.

La información registrada en la tabla es tomada a partir de los informes de sostenibilidad publicados por las entidades objeto de análisis en comparación con los principios fundamentales sobre los que se sustenta la responsabilidad social empresarial:

- Banco de la Republica
- Grupo Bancolombia
- Grupo Bolívar con Davivienda
- Grupo Aval
- BBVA

Tabla 3 Cuadro comparativo de prácticas en materia de RSE del Sector Bancario en Colombia por cada principio

PRINCIPIOS	ENTIDADES					
	BANCO DE LA REPUBLICA	SUPERINTENDENCIA	BANCOLOMBIA	GRUPO AVAL	GRUPO BOLIVAR DAVIVIENDA	BBVA
DIMENSION AMBIENTAL	La entidad trabaja desde tres perspectivas: gestionar con efectividad los recursos, generar conocimiento ambiental que genere valor, y fortalecer la cultura ambiental de los empleados y usuarios de los servicios del Banco	No se registra información al respecto sobre el desarrollo de actividades, planes o políticas sobre esta dimensión.	La entidad cuenta con un modelo de Gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, a su modelo de negocio incorpora los conceptos de Eco eficiencia, análisis de riesgos ambientales y sociales en los negocios alienados a los principios de Ecuador. Aplican matrices legales ambientales y de impacto ambiental	El conglomerado financiero incluye este concepto desde su incorporación en proyectos de cuidado y promoción ambiental, tales la plantación de árboles, programas de reciclaje en sus instalaciones, financiación de proyectos para contrarrestar el efecto invernadero, entre otras	Se incorpora el desarrollo de estrategias basadas en el concepto de eco eficiencia, riesgo ambiental y social y la promoción de productos y programas ambientales.	Desarrollo de una política ambiental basada en: Eficiencia en el uso de los recursos naturales, cumplimiento de la normativa vigente, inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos en operaciones financieras, Desarrollo de productos y servicios financieros en materia ambiental, Influencia positiva en el comportamiento ambiental de los grupos de interés.
DIMENSION SOCIAL	Desde esta perspectiva se busca el desarrollo de conocimiento en la sociedad colombiana y actividades culturales que promuevan el desarrollo de capital humano, fomentando la integración económica y financiera de la sociedad; gestionan y administran redes de bibliotecas, museos, actividades culturales y musicales.	Desde esta perspectiva se observa un trabajo en el desarrollo de lineamientos y estrategias encaminadas al cuidado y potencialización de los derechos del consumidor financiero, promoviendo escenarios de equidad para la sociedad colombiana.	El Banco desarrolla estrategias desde la banca incluyente fomentando una cultura basada en el activo intangible sobre la que se establecen estrategias de crecimiento organizacional. Elaboró un mapa de cultura en el que se enmarcan: propósitos y significados comunes con la sociedad, valores compartidos, formas de trabajo, interacción con clientes, conceptos de ser humano y estilo de liderazgo con el que desarrollaron el lema "una Banca más Humana"	Su intencionalidad proyecta mejoramiento de la calidad de vida de la población, a partir del desarrollo individual y colectivo de sus empleados, proveedores y clientes. Con estrategias de educación financiera, microcrédito, programas de emprendimiento, y alianzas estratégicas con ONG para la potencialización del capital humano.	Sus políticas están dirigidas a promover la educación financiera y la inclusión de la sociedad en el modelo económico, desarrolla actividades de fomento para la buena utilización del tiempo libre y el desarrollo de la filantropía estratégica como motor de crecimiento en la sociedad a través de la promoción del arte, cultura y deporte.	La entidad trabaja desde diferentes enfoques para dar atención a las necesidades de la comunidad, tales como el deporte, la cultura, la educación y el emprendimiento, apoyándose con alianzas estratégicas que le permiten alcanzar sus objetivos organizacionales desde las diferentes perspectivas.
DIMENSION ECONOMICA	Como Banco central del estado, sus alcances están encaminados a preservar el poder adquisitivo de la moneda local, a través de las políticas monetarias, cambiarias y crediticias. Correcta administración de las reservas internacionales y demás actividades que se le han encomendado para mantener una economía sostenible.	En su desarrollo misional esta la contribución de mecanismos de inclusión y educación financiera, desarrollo del mercado de capitales y actividades de supervisión para mitigar el riesgo.	Presentan una política de crecimiento basada en la rentabilidad y la creación de valor compartido involucrando accionistas, inversionistas, colaboradores y clientes que les permita como entidad preservar uno de los activos más importantes en el desarrollo misional, la confianza. se fundamenta así en el gobierno corporativo que permita tener estabilidad y seguridad.	Incluye dentro de su misión el desarrollo de actividades que generen escenarios de seguridad y confianza en la administración de los recursos, donde se busca el balanceo de riesgo y se establezca la perpetuidad como organización constantemente innovando.	Trabajan desde gobierno corporativo para promover acciones eficientes que integren el concepto de sostenibilidad, generación de valor, desarrollo de la innovación misional y manejo adecuado del riesgo. Promueven el desarrollo de la cadena de valor entendiendo que el desarrollo de un producto no solo depende de sí.	En el marco de desarrollo del plan de responsabilidad social corporativa de la entidad se trabaja para: - Establecer gobierno corporativo acorde a los lineamientos socialmente compartidos que vigilen y garanticen la gestión integral de la organización. - Comunicación clara y responsable hacia los diferentes grupos de interés. - Desarrollo e implementación de productos de impacto social.

Fuente: Elaboración propia a partir de los informes de sostenibilidad de las organizaciones citadas en la tabla.

Mejores prácticas en el sector Bancario en Colombia

A partir de lo observado en la tabla comparativa se puede evidenciar que el sector bancario en Colombia ha participado activa y voluntariamente en actividades de promoción sobre las tres dimensiones en las que se fundamenta la responsabilidad social empresarial, estructurando actividades que guardan relación al cuidado ambiental, la articulación de actividades que responden a las necesidades de la comunidad y propendan por un crecimiento económico con equidad.

Sin embargo, se observa que en el sector hay entidades que ven y viven el proceso de Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia de negocio y una ventaja competitiva al entender que un impacto positivo sobre la comunidad y el medio ambiente les brindará mayores posibilidades de mantenerse vigentes en el mercado.

Desde la Dimensión ambiental se observa que Bancolombia ha articulado las mejores prácticas a partir de la certificación de la norma ISO14001, la implementación de modelos de Ecoeficiencia a partir de los principios de Ecuador y Políticas de cuidado ambiental al integrar en los modelos de evaluación de riesgo crediticio matrices de impacto ambiental y legal que le permiten ser un referente para el sector en Colombia. Por su parte Davivienda incluye el concepto de Ecoeficiencia y modelos de impacto ambiental y social en sus actividades, siguiendo la línea de Bancolombia incluso obteniendo certificaciones a nivel internacional por la disminución de emisiones de carbono. Las demás entidades, participan de actividades a través de alianzas estratégicas que les permiten atender las necesidades en la materia pero sin incluir modelos de gestión claramente visibles dentro de sus informes de sostenibilidad.

Desde la perspectiva social se observa que desde las diferentes entidades fomentan la promoción social, desde la educación, el deporte y la inclusión. Con el desarrollo de su actividad misional entienden que el activo más importante para el crecimiento es el talento humano y propenden por su cuidado, sin embargo sigue siendo Bancolombia y Davivienda referentes al incluir más conceptos de RSE en sus modelos de gestión al entender que la comunidad con la que interactúan son lo que dimensionan y dan mayor valor a su objeto social como organización.

Finalmente desde la dimensión Económica, se observa en general que las entidades incluidas en el análisis, fomentan el desarrollo de gobierno corporativo con el fin de evidenciar manejos correctos y acordes a la realidad de cada organización en pro de extender la continuidad y vigencia de las organizaciones. Promueven proyectos de emprendimiento e inclusión para crear escenarios de desarrollo económico individual y colectivo.

Por su parte, al revisar los avances en materia de responsabilidad social empresarial desde los entes de control se observa un mayor avance en la estructuración de programas en el Banco de la República, que ha incluido la mayor cantidad de conceptos y dimensiones en sus modelos de gestión, articulando en informes de sostenibilidad actividades misionales que

propenden a la atención de las necesidades de los diferentes grupos de interés. La Supertendencia por su parte indirectamente adelanta actividades dirigidas al cuidado de lo social y propenden por la continuidad de las organizaciones vigiladas desde la publicación e implementación de leyes y normas que ajustan el actuar de las entidades en el mercado.

Conclusiones

- ✓ Se resalta que la responsabilidad social es un camino por medio del cual las organizaciones pueden tener mayor cercanía con sus grupos de interés y desde la identificación de sus necesidades estructurar planes de negocio que articulen actividades de promoción social, cuidado y respeto del medio ambiente y crecimiento sostenible.
- ✓ La responsabilidad social empresarial no es un acto meramente de filantropía, por el contrario, representa un reto para las organizaciones que deben buscar y proponer alternativas misionales que den respuesta a las necesidades de la comunidad desde diversas perspectivas sin descuidar su objetivo principal de generar rentabilidad.
- ✓ El desarrollo de la responsabilidad social empresarial en el sector bancario a nivel mundial, ha representado la generación de conceptos y líneas de negocio que sustentan alternativas de inversión y medición de riesgo crediticio, que han fomentado el concepto de sostenibilidad, marcando una tendencia hacia el respeto del medio ambiente, la promoción social y el crecimiento económico.
- ✓ En el ámbito local el desarrollo de la responsabilidad social empresarial ha contado con la participación activa desde los diferentes sectores económicos que han promovido acciones que dan respuesta al llamado de la sociedad en esta materia; el sector bancario no ha sido ajeno a esta tendencia y el desarrollo de su actividad ha incurrido con modelos de gestión que incluyen el concepto de sostenibilidad.
- ✓ Se evidencia que en el sector bancario, hay entidades que han comprendido que la articulación de modelos de gestión fundamentados en la Responsabilidad Social Empresarial, representan una ventaja competitiva en el mercado que les permitirá día a día construir una organización sólida capaz de atender de manera satisfactoria los diferentes retos que impone la sociedad.

Se requiere entonces generar una relación coherente y satisfactoria desde el sector bancario, que permita maximizar su aporte al desarrollo sostenible y promueva la participación ciudadana en la construcción de estrategias para el logro de las metas propuestas; por tanto, la Responsabilidad Social Empresarial debe ser vista como un compromiso para mejorar la calidad de vida de la sociedad, como una visión de futuro por el bienestar de los grupos de interés; a partir de unos principios morales y éticos implementados en todos los sectores económicos, sociales y ambientales.

Referencias

- AccountAbility. (20 de 09 de 2016). *www.accountability.org*. Obtenido de [www.accountability.org: www.accountability.org/images/content/3/5/357.pdf](http://www.accountability.org/images/content/3/5/357.pdf)
- Amaya Navas, O. D., & Amaya Arias, A. M. (2010). *Banca Y Medio Ambiente*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Arrazate Hernandez, R. (2010). Responsabilidad Social en el Sector bancario: un estudio de caso. *Administracion y Organizaciones*, 107.
- Asobancaria. (27 de 09 de 2016). *Asociacion Bancaria*. Obtenido de Asobancaria: <http://www.asobancaria.com/protocolo-verde/>
- Ballesteros, C. (2003). *"La Banca Etica" en la empresa socialmente responsable. Etica y Empresa*. Madrid: Cideal.
- Banco de La Republica. (25 de 09 de 2016). *Banco De La Republica*. Obtenido de Banco De La Republica: <http://www.banrep.gov.co/es/que-hacemos>
- Banco de la Republica. (27 de 09 de 2016). *Informe de sostenibilidad, impacto social y ambiental del Banco de la Republica*. Obtenido de Informe de sostenibilidad, impacto social y ambiental del Banco de la Republica: <http://www.banrep.gov.co/sostenibilidad-2015-interactivo/index.html#index>
- Berrio Ortega, A., & Rúa Cañas, L. F. (Agosto 2009). Responsabilidad Social Empresarial, ¿compromiso con la comunidad o estrategia de mercadeo? *Revista Mercatec*, 71.
- Castillo, C. E., Santos Mera, J. E., & Ortiz Lora, M. (2006). *Régimen financiero y cambiario*. Bogotá: LEGIS.
- Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, Recuperado. (17 de 10 de 2009). www.ccre.org.co. Obtenido de www.ccre.org.co: www.ccre.org.co/quienes.ASP
- Comision Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). *Informe Brundtland*. Oxford: Oxford University Press.
- De La Haza, A. (2010). Los Bancos y la Responsabilidad social como Medición del Exito. *Derecho PUCP*, 327. Obtenido de Universidad de La Rioja, España.
- Delegatura Para Riesgos Operativos. (07 de Septiembre de 2016). *Superintendencia Financiera De Colombia*. Obtenido de Informe de Operaciones Primer Semestre 2016: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=61066>
- Drucker, P. F. (1984). The New Meaning of Corporate Social Responsibility. *California Review Management*, 10.

- Duque Orozco , Y., Cardona Acevedo, M., & Rendon Acevedo, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administracion, Facultad de ciencias de la Administración, Universidad del Valle*.
- Fernandez Garcia, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Garzon Zamora, J. (2009). Responsabilidad Social Empresarial (RSE): un mundo de oportunidades. *Revista Zero, Gobierno y Relaciones Internacionales*.
- Global Reporting Initiative. (20 de Septiembre de 2016). *www.globalreporting.org*.
Obtenido de *www.globalreporting.org*: *www.globalreporting.org*
- ISO 26000. (8 de OCTUBRE de 2010). GUIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000:2010. *GUIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000:2010*. GENEVA: ISO Copyright Office. Obtenido de ISO.
- Medina Celis, L. M., Ramirez Chavez, J., & Hernandez Lozano, A. B. (22 de septiembre de 2016). *Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Economicas*. Obtenido de Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE):
www.econ.uba.ar/www/institutos/.../Medina_Teorías_sobre_la_responsabilidad.pdf
- Ministerio del Medio Ambiente. (22 de Diciembre de 1993). Ley 99 de 1993. *Fundamentos de la politica Ambiental Colombiana*. Bogota, Bogotá, Colombia.
- ONU. (2010). *The Millennium Development Goals Report*. New York: Naciones Unidas.
- Pacto Global, C. (10 de 09 de 2016). *Red Pacto Global Colombia*. Obtenido de *http://www.pactoglobal-colombia.org*
- Proyecto Ecobanking. (2016 de 09 de 2016). *Ecobanking*. Obtenido de Ecobanking:
http://www.ecobanking.com/
- Superintendencia Financiera de Colombia. (25 de 09 de 2016). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia:
https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=20483
- Superintendencia Financiera de Colombia. (25 de 09 de 2016). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de Entidades del sector Bancario:
https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10087178
- Superintendencia Financiera de Colombia. (27 de 09 de 2016). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia:
https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10083574

Uribe, J. D. (2013). El sector Financiero Colombiano: estructura y evolución reciente.
Revista del Banco de la Republica, 5.