

**IMPACTO DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL DEL SECTOR  
FINANCIERO: CASO BBVA  
CARTAGENA**

**POR:**

**JOSE MANUEL RODRIGUEZ  
NIETO**

**ELIEL DARIO HERNANDEZ  
DIAZ**

**UNIVERSIDAD DE  
CARTAGENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS**

**PROGRAMA DE  
ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS**





**IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL SECTOR  
FINANCIERO: CASO BBVA CARTAGENA**

**JOSE MANUEL RODRIGUEZ NIETO**

**ELIEL DARIO HERNANDEZ DIAZ**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CARTAGENA – COLOMBIA**

**2014**

**3**

**IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL SECTOR  
FINANCIERO: CASO BBVA CARTAGENA**

**JOSE MANUEL RODRIGUEZ NIETO**

**ELIEL DARIO HERNANDEZ DIAZ**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**GERMAN MEJIA DAGER**

**TUTOR A CARGO DEL PROYECTO**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**2014**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Cartagena de Indias, 20 de marzo del 2014**

## *Agradecimientos*

*La universidad pública en Colombia merece nuestros más sinceros agradecimientos en general, por mantener sus principios de equidad e igualdad. Especial agradecimiento a todos los estudiantes que luchamos por volvernos profesionales en estos recintos sagrados que prosperan con el paso del tiempo y que con mucha dificultad se mantienen vigentes en la actualidad.*

*Gracias a nuestros profesores que aportaron a nuestro desarrollo como personas y profesionales, los compañeros que fueron cómplices y en adelante colegas a todo el personal de la Universidad de Cartagena.*

*Jose Manuel Rodriguez Nieto*

*Fliel Dario Hernandez Diaz*

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	16
CAPITULO I .....	17
1.    PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	19
1.4 OBJETIVOS .....	20
Objetivo General .....	20
Objetivos Específicos .....	20
CAPITULO II .....	21
2.    MARCO REFERENCIAL .....	21
2.1 MARCO FILOSÓFICO - ANTROPOLÓGICO.....	21
2.2 ANTECEDENTES .....	21
2.3 MARCO TEÓRICO.....	22
2.3.1 EVOLUCION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .	22
2.3.2 CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ..	23
2.3.3 TEORÍAS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
.....	25
Teoría de la agencia y enfoque de los <i>stakeholders</i> .....	25
Teoría de los recursos y capacidades.....	25
Teoría de la legitimación.....	26
Teoría de la política económica .....	27
La teoría institucional.....	27
2.4 GLOSARIO DE TERMINOS.....	27

CAPITULO III.....	29
3.    DISEÑO METODOLÓGICO .....	29
3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.2 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	29
3.2.1 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	29
3.2.2 DELIMITACIÓN .....	30
3.2.3 INSTRUMENTOS .....	30
3.3 HIPÓTESIS .....	30
3.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	31
3.5 OPERACIONALIZACION DE LA INVESTIGACION.....	32
CAPITULO IV.....	33
4.    ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO.....	33
4.1 CRONOGRAMA:.....	33
4.2 PRESUPUESTO .....	34
CAPITULO V.....	35
5.    CARACTERÍSTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL BBVA COLOMBIA .....	35
5.1 Principios y políticas .....	36
5.1.1 Misión y Visión .....	36
5.1.2 La rentabilidad ajustada a siete valores.....	36
5.1.3 Objetivos de la Responsabilidad Corporativa .....	38
5.1.4 Comité RSC.....	38
5.1.5 Plan estratégico .....	39
5.1.5.1 Inclusión financiera .....	39
5.1.5.2 Educación financiera .....	41

5.2 Grupos de interés.....	42
5.3 Banca responsable.....	43
5.3.1 Finanzas responsables.....	43
5.3.1.1 Grandes empresas y financiación de proyectos.....	43
5.3.1.2 Gestión de riesgos.....	43
5.3.1.3 Sobreendeudamiento.....	44
5.3.1.4 Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT.....	44
5.3.2 Orientación al cliente.....	45
5.3.3 productos y servicios responsables.....	45
5.3.3.1 Tarjeta marca compartida Visión mundial.....	45
5.3.3.2 Apoyo a las pymes.....	46
5.3.4 Recursos humanos.....	46
5.3.5 Compras responsables.....	47
5.3.6 Medio ambiente.....	48
5.4 Compromiso con la sociedad.....	52
5.4.1 Educación.....	52
5.4.1.1 Programa becas de integración.....	52
5.4.1.2 Morrales de Sueños.....	53
5.4.1.3 Embajador Oscar Córdoba.....	55
5.4.1.4 Alianza BBVA-UNICEF-Ministerio de educación.....	55
5.4.2 Deporte.....	55
5.4.2.1 Apoyo a deportistas.....	56
5.4.2.2 Escuela formadores BBVA.....	56
5.4.3 Cultura.....	56
CAPITULO VI.....	58

6. IDENTIFICAR LAS CONTRIBUCIONES DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL BBVA EN LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL MILENIO.....	58
6.1 Contribuciones del plan.....	58
6.2 BBVA y los objetivos del milenio .....	59
6.2.1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre .....	59
6.2.2 Lograr la enseñanza primaria universal .....	60
6.2.3 Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer .....	60
6.2.4 Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.....	61
6.2.5 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente .....	61
CAPITULO VII.....	63
7. IMPORTANCIA QUE TIENE PARA EL BBVA LA PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA....	63
7.1 Presupuesto anual .....	63
7.2 Importancia del comité de responsabilidad corporativa del BBVA. ....	64
7.2.3 Selección de beneficiarios .....	65
7.3 Gerencia de la responsabilidad social empresarial .....	66
CAPITULO VIII.....	68
8. COMPARAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL BBVA RESPECTO A LAS ACCIONES DE LOS DEMÁS BANCOS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.....	68
8.1 Banco Davivienda .....	68
8.1.1 Cultivarte espacios.....	69
8.1.2 Tejedoras del servicio .....	69
8.1.3 Capacitación a proveedores .....	69
8.1.4 Sistema de administración de riesgo ambiental y social.....	70

8.1.5 Eco-Eficiencia .....	70
8.1.6 Banco sin papel .....	71
8.1.7 Productos con valor social y ambiental.....	71
8.1.8 Donaciones.....	72
8.2 Banco Occidente .....	72
8.2.1 Medio Ambiente .....	73
8.2.2 Donación a Colfuturo .....	74
8.2.3 Donación a Damnificados del Invierno.....	75
8.3 Banco Citi Bank.....	75
8.3.1 Apoyo a empresas en crecimiento.....	76
8.3.2 Educación y calidad de vida .....	76
8.3.3 Día Global de la Comunidad.....	77
8.3.4 Donación de empleados Citi Bank 2012 .....	77
8.4 Banco Av Villas .....	78
8.4.1 Donación a Colfuturo .....	78
8.4.2 Apoyo a Damnificados por el invierno.....	79
8.5 Banco de Bogotá.....	79
8.5.1 Alianza SENA – Banco de Bogotá.....	80
8.5.2 Alianza con VISA para Fútbol Financiero .....	81
8.5.3 Diverscity y los niños de los municipios de Colombia.....	81
8.5.4 Donaciones y Patrocinios con Causa Social.....	82
8.5.5 Donaciones.....	82
8.5.6 Colfuturo .....	83
8.5.7 Proyecto UTOPIA – Universidad de La Salle.....	83

8.5.8 Centro Integral de Rehabilitación de Colombia – CIREC.....	83
8.5.9 Campaña Ayudemos a Santander .....	84
8.5.10 Festival Iberoamericano de Teatro de Bogotá .....	84
8.5.11 Tercera Versión del Festival Francisco el Hombre .....	84
8.6 Bancolombia.....	85
8.6.1 Inversión social .....	85
8.6.2 La solidaridad marcó la Navidad de 5.000 niños de Colombia .....	85
8.7 Análisis comparativo .....	86
CAPITULO IX.....	88
9. RESULTADOS QUE HA GENERADO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL BBVA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.....	88
9.1 BBVA en la ciudad de Cartagena.....	88
9.2 Bancarización e inclusión financiera .....	89
9.3 Programas de responsabilidad corporativa del BBVA en Cartagena .....	91
9.3.1 Deporte .....	91
9.3.2 Fundación Word Coach .....	91
9.3.3 Embajador Oscar Córdoba .....	92
9.3.4 Educación .....	92
9.3.5 Escuela busca al niño y al adolescente .....	92
9.3.6 Morrales de sueños .....	93
9.3.7 Adelante con tu futuro.....	94
9.3.8 Cultura .....	94
9.3.4 Medio Ambiente.....	95
9.4 Elección de Cartagena como ciudad beneficiaria.....	95

CONCLUSIONES .....97

RECOMENDACIONES.....99

    BIBLIOGRAFÍA .....101

    CIBERGRAFIA .....103

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clientes Banca mía años 2011 y 2012	43
Tabla 2: Indicadores de información	48
Tabla 3: Litros de gasolina utilizados y emisiones de CO2 producidas	50
Tabla 4: Residuos gestionados internamente	52
Tabla 5: Consumo de energía eléctrica y agua	52
Tabla 6: Presupuesto de RSC	62
Tabla 7. Inversiones y gastos ambientales Eco eficiencia	68
Tabla 8. Ahorro de papel en toneladas BANCO DAVIVIENDA Año 2011 y 2012	69
Tabla 9. Desembolsos por sectores BANCO DAVIVIENDA 2012	70
Tabla 10: Distribución de valor económico generado Banco de Occidente 2012	71
Tabla 11: Donaciones a Colfuturo BANCO DE OCCIDENTE	73
Tabla 12: Inversión social CITI BANK 2012	75
Tabla 13: Programas e inversiones del BANCO AV VILLAS	77
Tabla 14: Número de personas beneficiadas ALIANZA SENA	78
Tabla 15: Ubicación de Divercity en el país BANCO BOGOTA 2012	79
Tabla 16: Inversión en programas de Responsabilidad Social BANCO BOGOTA	82
Tabla 17: Principales programas de Inversión Social Bancolombia 2012	83
Tabla 18: Aportes y donaciones por la FUNDACION BANCOLOMBIA	84
Tabla 19: Comparación de Inversiones de entidades Bancarias	85
Tabla 20: Numero establecimientos bancarios en Cartagena Diciembre de 2013	87
Tabla 21: Participación de cartera total de microcréditos	89
Tabla 22: Variables RSC BBVA	95

## **INDICE DE GRAFICAS**

Grafica 1. Estrategias basadas en principios BBVA	37
Grafica 2. Empresas fundación Micro finanzas BBVA	40
Grafica 3. Edad y antigüedad laboral	47
Grafica 4. Variables para selección de lugares beneficiarios	63
Grafica 5. Donaciones a Fundaciones BANCO BOGOTA 2012	71

## **INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Aula Móvil BBVA	43
Ilustración 2. Comité Ejecutivo del Pacto Mundial	60

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación busca dar a conocer el impacto que genera la aplicación de la responsabilidad social empresarial del BBVA Colombia en la ciudad de Cartagena.

Se planteara el problema de investigación teniendo en cuenta el contexto en que se desarrollan los diferentes programas de la responsabilidad social empresarial del BBVA en la ciudad de Cartagena, a partir de esto se formulara de manera precisa junto con los objetivos general y específicos que se buscan lograr a medida que se desarrolle la investigación. La justificación se genera en el seno de la importancia que tiene el tema en las empresas el país y por supuesto para los estudiantes y profesionales de carreras afines al sector.

Las referencias se establecerán de manera clara para que sean un soporte que sirva para llevar a feliz término la investigación.

Los lineamientos del trabajo se escogerán de manera detallada en el enfoque y tipo de investigación, para pasar a determinar cómo se recolectara la información y el tratamiento que se le dará al momento de organizar y analizar los datos.

No menos importante es la administración que se le dará a la investigación con unos tiempos y recursos establecidos previamente y los cuales se respetaran y se buscaran cumplir.

El desarrollo de los 5 objetivos será el resultado del trabajo del equipo investigador teniendo como base las directrices y la información recolectada que evidencien la gestión en responsabilidad social empresarial que se dan en la ciudad de Cartagena, finalizado con las conclusiones y las posibles recomendaciones que se den a la organización.

## CAPITULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A pesar del buen momento de la economía colombiana en general y en especial el sector financiero, el entorno donde se desenvuelven los actores es muy complejo, principalmente por diversos factores sociales que hacen que el mercado tenga particularidades que se deben tener en cuenta para el establecimiento de estrategias de actuación.

Los índices de pobreza en el país siguen siendo elevados, en cifras del 2012 el 32,7% de los colombianos son pobres y el 10,4% viven en extrema pobreza<sup>1</sup>, números alarmantes no solo porque representa más de 20 millones de personas sino porque en contraste casi la mitad de los ingresos lo reciben el 10% de los más ricos<sup>2</sup>, creando una profunda y gran brecha social llena de injusticia y desigualdad.

Citando la definición del foro de expertos de responsabilidad social empresarial del ministerio de trabajo y asuntos sociales *“La responsabilidad social de la empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones reales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales y ambientales y de respeto de los derechos humanos que surgen de la relación y el dialogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que derivan de sus acciones”*<sup>3</sup>.

El estado y sus gobernantes no son figuras omnipresentes por lo tanto no debe caer sobre sus hombros exclusivamente el mitigar la situación de pobreza que se presenta en las regiones del país, las empresas a través de prácticas responsables y compromisos con la comunidad deben hacer parte fundamental para conseguir este objetivo que representa no solo un compromiso moral sino una oportunidad para afectar positivamente en el entorno y que este a su vez le retribuya su actuar. Las organizaciones del siglo XXI deben seguir siendo

---

<sup>1</sup>[http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/pobreza/cp\\_pobreza\\_2012.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/cp_pobreza_2012.pdf)

<sup>2</sup> Informe ONU Hábitat, “Estado de las ciudades en América latina y el caribe” 2012

<sup>3</sup> Informe del foro de expertos en RSE, 17 de marzo de 2005 España.

rentables pero no a cualquier costo, y de frente a la sociedad no a sus espaldas, la relación debe acercarse a la armonía en un marco de bienestar y reciprocidad.

A pesar de esto un estudio realizado por la superintendencia de sociedades en convenio con la universidad externado de Colombia revelo cifras no muy alentadoras, solo el 12% de los empresarios conoce el término responsabilidad social empresarial, y esto no quiere decir que sus empresas lo apliquen, algo muy preocupante y a la vez desalentador.

Cartagena de Indias D. T. y C. es una ciudad hermosa que enamora a propios y extraños. De igual manera es una urbe llena de contrastes, donde conviven pobres y ricos en condiciones extremadamente alejadas la cual muchos académicos y periodistas han llamado las dos caras de la ciudad. Aún más preocupante es saber que fue la ciudad en Colombia con mayor variación en el porcentaje de personas en extrema pobreza pasando de 4,7% en 2011 a 5,9% en 2012.<sup>4</sup>

La responsabilidad social empresarial del banco BBVA en Colombia ocupa las primeras planas en medios de comunicación y por supuesto en redes sociales, sin embargo lo que se busca con esta investigación es poder tener mayor certeza respecto a los resultados reales que se generan con los esfuerzos de esta empresa privada por contribuir al desarrollo de la comunidad cartagenera y por supuesto a reducir las brechas de desigualdad social.

El presente trabajo pretende investigar como el BBVA Colombia S.A. implementa su plan de responsabilidad social empresarial y los resultados que ha generado en la ciudad de Cartagena, siendo un líder en el sector es de vital importancia el estudio de este tema en la empresa.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el impacto de responsabilidad social empresarial del BBVA Colombia S.A. en la ciudad de Cartagena?

---

<sup>4</sup>[http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/pobreza/cp\\_pobreza\\_2012.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/cp_pobreza_2012.pdf)

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

El sector financiero en Colombia ha tenido un dinamismo muy importante y se ha expandido a través de las fronteras, los bancos son los principales protagonistas de este sector y están muy consolidados en todas las regiones del país siendo uno de los ejes de crecimiento económico. Como es bien sabido todo poder conllevar una gran responsabilidad, la base de este son los usuarios, clientes y empleados de igual manera las empresas del sector están en el deber de retribuir no solo con servicios, salarios y sucursales si no con acciones de índole social que se reflejan principalmente en los planes de responsabilidad social corporativa.

Los esfuerzos de las empresas del sector financiero en la contribución del desarrollo social del país son especialmente importantes, el sector es saludable y robusto, y por supuesto se lo debe a los clientes que demandan sus productos y servicios, ciudadanos consientes de la situación de sus coterráneos en iguales condiciones o menos afortunados, no solo se genera un perfil positivo de la empresa, la relación con los usuarios se hace más personal y produce una percepción de beneficio mutuo ya que una parte de las utilidades se destinara desinteresadamente en acciones sociales.

Las personas que se benefician de la responsabilidad social corporativa de los bancos pueden mejorar su calidad de vida, no solo reduciendo cifras y cálculos de pobreza sino convirtiéndose en clientes y portadores de buenas referencias de las entidades.

Desde su llegada al país el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. en el año 1996 se ha mantenido como uno de los líderes en el mercado, siendo actualmente el número 1 entre los extranjeros y el número 4 en el mercado, no solo en el negocio bancario ha tenido injerencia sino en otras actividades como son: mercado de valores, mercado de seguros, pensiones y cesantías entre otras.

Tras la absorción de varias entidades colombianas la red de servicios se amplió de manera considerable, y cuenta con sucursales desde Maicao en la Guajira hasta Leticia en el Amazonas, ofreciendo un amplio portafolio de servicios financieros para las personas naturales y jurídicas del país. La entidad se encuentra en una etapa de ampliación de la red de sucursales y de reorganización del negocio en Colombia con inversiones que superan los 200.000 millones de pesos<sup>5</sup>, que contrasta con la venta del fondo de pensiones y cesantías Horizonte en Chile, México, Perú y Colombia y las operaciones de BBVA Panamá, lo que habla de la gran importancia que tiene para el grupo las operaciones en el país.

Al ser una empresa con raíces extranjeras, los nacionales pondrán especial cuidado al actuar de la misma. El crecimiento de la entidad y de su participación

---

<sup>5</sup><http://www.portafolio.co/economia/inversion-bbva-colombia>

en el mercado debe ir acompañado de socialización y sensibilización a quienes de una u otra forma se verán beneficiados directa o indirectamente no solo del desarrollo del objeto social sino de los planes de responsabilidad social empresarial.

La premisa de que en BBVA *“trabajamos por un futuro mejor para las personas”* no debe ser aprendida de memoria o solo ser conocimiento de sus empleados, sino que los colombianos perciban que efectivamente es un hecho y que desde su presidente hasta los cajeros son artífices de una realidad que concierne a todos.

El desarrollo de esta investigación busca establecer el grado en que efectivamente los cartageneros se han beneficiado de la filosofía que ubica al BBVA como empresa socialmente responsable, en la disminución de la desigualdad y la pobreza en la ciudad.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Identificar el impacto de la responsabilidad social empresarial del BBVA Colombia S.A. en la ciudad de Cartagena.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar las características de la responsabilidad social empresarial en el BBVA.
- ✓ Identificar las contribuciones del plan de responsabilidad social corporativa del BBVA en la consecución de los objetivos del milenio.
- ✓ Observar la importancia que tiene para el BBVA la planeación e implementación de la responsabilidad social corporativa.
- ✓ Comparar la responsabilidad social corporativa del BBVA respecto a las acciones de los demás bancos de la ciudad de Cartagena.
- ✓ Establecer los resultados que ha generado la implementación de la responsabilidad social corporativa del BBVA en la ciudad de Cartagena.

## CAPITULO II

### 2. MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 MARCO FILOSÓFICO - ANTROPOLÓGICO

Las empresas son un reflejo de la capacidad del ser humano de socializar y trabajar en equipo, sin embargo con el paso del tiempo se ha presenciado la evolución de los talleres de artesanos a las grandes industrias y por supuesto a los gigantes informáticos y financieros que dominan los mercados mundiales. Por más que una empresa crezca nunca podrá apartarse de su base fundamental que según Idalberto Chiavenato *"es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social"*. Por obvias razones las personas deben ser además del eje fundamental la razón de ser y la finalidad de toda organización.

La mentalidad de los empresarios ha venido evolucionando con el paso del tiempo, ya no es posible concebir una empresa u organización que origine utilidades a sus accionistas pasando por encima de cualquier interés de los demás integrantes del entorno donde se desenvuelven.

La planeación y la ejecución de los planes de responsabilidad social de las empresas reflejan la mentalidad y filosofía no solo de los gerentes de turno sino de todas las personas que aportan a la causa. Los resultados de esta investigación tendrán un tinte especial al tener como presidente y mayores vicepresidentes a 4 españoles que con sus ideas y costumbres del viejo continente son las mayores responsables de las estrategias del BBVA Colombia S.A.

#### 2.2 ANTECEDENTES

En el presente trabajo de investigación se tomaran cuatro (4) documentos académicos como antecedentes del tema a tratar. En primer lugar se contara con la investigación LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: aproximación cualitativa a la gestión de un activo intangible, elaborado por el Dr. Jordi Truño quien hace parte del doctorado en creación, estrategia y gestión de empresas de

la universidad autónoma de Barcelona en España, en esta investigación de casos se observan generalidades del concepto de RSE y por supuesto la aplicación en grandes empresas del país ibérico.

En la tesis presentada por Jenny Montes Vásquez Magister en medio ambiente y desarrollo de la universidad Nacional de Colombia ECOEFICIENCIA: una propuesta de responsabilidad ambiental empresarial para el sector financiero colombiano para optar por su título de posgrado hace un contexto muy general sobre el tema de la responsabilidad social empresarial en el país y por supuesto profundiza mucho en el aspecto ambiental que cada día cobra más vigencia no solo en las políticas de las empresas sino también en la de los estados.

En tercer lugar se refiere a la ponencia realizada por Diana Patricia Niño y Blanca Llorente investigadoras de la universidad Sergio Arboleda en el marco del IX congreso latinoamericano ALENE (asociación latinoamericana de ética, negocios y economía) con el título EQUIDAD Y EFICIENCIA EN LA BANCA COLOMBIANA: evidencia del aporte de las prácticas de RSE, que muestra un diagnóstico que se realizó sobre el tema en las empresas del sector a nivel nacional, muy útil al momento de hacer un retrospectiva para analizar los posibles avances que ha tenido en el sector y más específicamente en el Banco BBVA Colombia.

Por último y no menos importante cabe mencionar gratamente como antecedente la tesis de grado titulada RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR FINANCIERO, ENFASIS EN EL SECTOR BANCARIO: Caso Bancolombia Cartagena de la administradora de empresas Deymi Pérez Cuesta que servirá de base para el punto de comparación del posicionamiento que tienen los demás actores del sector respecto a BBVA Colombia, especialmente la empresa líder del sector que fue la entidad objeto de estudio.

## **2.3 MARCO TEÓRICO**

### **2.3.1 EVOLUCION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

A través de la evolución del tiempo vemos como las empresas se han tomado tan en serio este concepto, tanto así que ya se encuentra normalizado por eso podríamos decir que es un fenómeno necesario para la sociedad. La RSE llama la atención de las principales organizaciones de la sociedad, de instituciones públicas y de organismos internacionales.

En el siglo XIX algunos empresarios industriales en Europa y en los EE.UU. se preocuparon por la vivienda, el bienestar y la caridad de sus empleados. Junto con

la aparición de movimientos contrarios a grupos que consideraban poco éticos al lucrarse con productos perjudiciales para la sociedad, como venta de tabaco, alcohol, etc. Con el siglo XX y con el desarrollo del Estado de Bienestar, el sentimiento filantrópico se volcó en relaciones formales integrales dentro de las instituciones; cuando hasta entonces el único objetivo empresarial había sido aumentar la productividad y los beneficios económicos.

Aunque la expresión surge entre los 50-60 en EE.UU., no llega a desarrollarse en Europa hasta los 90, cuando la Comisión Europea para implicar a los empresarios en una estrategia de empleo que generase mayor cohesión social, utilizó el concepto. Pues en la sociedad europea había cada vez más problemas en torno al desempleo de larga duración y la exclusión social que eso suponía. Más tarde en 1999 el secretario general de la ONU durante el Foro Económico Mundial de Davos pidió que se adoptasen valores con rostro humano al mercado mundial.<sup>6</sup>

En los últimos años los modelos de gestión empresarial se han visto empujados a abandonar progresivamente la tradicional gestión, orientada exclusivamente a la obtención de beneficios y el rendimiento económico, como único indicador del bienestar social de la comunidad. Las empresas que consigan sobrevivir, afianzarse y tener éxito en esta época, serán precisamente aquellas que trabajen de forma simultánea las dimensiones social, económica y medioambiental de los negocios. La RSC encuentra su origen en la realización de acciones filantrópicas por parte de las empresas, que, en numerosas ocasiones, anticiparon políticas sociales que luego se convertirían en normas de obligado cumplimiento (seguro de desempleo, vacaciones pagadas, limitación de jornada, becas para estudios, etc.).<sup>7</sup>

### **2.3.2 CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Se encuentran muchos conceptos de RSE, pero a la final los conceptos se vuelven un solo término para las organizaciones, a continuación podemos ver los distintos conceptos y definiciones.

En la actualidad, los investigadores de esta temática aún afirman que no existe una definición universal aceptada de la RSC (Whitehouse, 2006). En Garriga y Melé (2004:51-52) se recuerda que Votaw afirmaba años atrás que “la RSC significa alguna cosa pero no siempre la misma para todo el mundo”. De la Cuesta y Valor (2003:7) definen la RSC como “el conjunto de obligaciones y compromisos,

---

<sup>6</sup> Bestatén Belloví, Manuel y Pujol Senovilla, Luis (2004) NTP 644: Responsabilidad social de las empresas (II): tipos de responsabilidades y plan de actuación

<sup>7</sup> Responsabilidad Social Corporativa por Miguel Mirones (Presidente CEOE-CEPEPYME Cantabria web: [http://www.ciberoamericana.com/pdf/Guia1\\_RSC.pdf](http://www.ciberoamericana.com/pdf/Guia1_RSC.pdf))

legales y éticos, nacionales e internacionales, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad y las operaciones de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos”.

Los organismos internacionales que trabajan la temática de la RSC tampoco sostienen una definición común sobre el concepto. En su página web, el *World Bussines Council for Sustaineble Developement*<sup>1</sup> (WBCSD) define la RSC como “la decisión de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible, trabajando con sus empleados, sus familias y la comunidad local, así como con la sociedad en su conjunto, para mejorar su calidad de vida.”

El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001:7) define la RSC como “la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. De forma amplia es definida como un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”<sup>8</sup>.

En general, y aunque con diferencias entre los distintos países, las “prácticas socialmente responsables” no son una materia desconocida en las diversas historias nacionales latinoamericanas, a diferencia de la reflexión sobre el tema que si es un aspecto más reciente. En este sentido, la participación de los agentes privados (incluidas las empresas) en iniciativas de asistencia social data desde el siglo XIX, fundamentalmente como obras de caridad efectuadas por la iglesia católica y financiada a través de donaciones privadas y a requerimientos de orden fundamentalmente ético o religioso de coste absolutamente individual.<sup>9</sup>

La Responsabilidad Social Empresarial renueva la concepción de la empresa, otorgando una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés, *takeholders*, son el centro de atención esencial para la gestión.<sup>10</sup>

La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las

---

<sup>8</sup> Responsabilidad Social Corporativa, trabajo de investigación. Autor Jordi Truño, Universidad Autónoma de Barcelona. Febrero del 2007

<sup>9</sup> Responsabilidad Social de la Empresa en Latinoamérica. Banco interamericano de Desarrollo, Antonio Corral. Septiembre de 2005.

<sup>10</sup> Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva. Manuel Reyno Monberg, Septiembre de 2007.

empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.<sup>11</sup>

### **2.3.3 TEORÍAS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

#### **Teoría de la agencia y enfoque de los *stakeholders*.**

La Teoría de la Agencia sostiene que los directivos actúan como agentes de los propietarios de la empresa. Según Beliveau et al. (1994) en la toma de decisiones, los directivos pueden actuar en su propio interés o en el interés de los accionistas. Por lo tanto, uno de los intereses de la dirección es conseguir una buena reputación como buen ejecutivo delante de la junta de accionistas de la compañía (aplicando por ejemplo prácticas socialmente responsables) y así minimizar los problemas derivados de la relación principal-agente. Aun así, el proceso de toma de decisiones es más complejo porque también aparecen intereses de otros individuos y colectivos, *stakeholders*, a parte de los accionistas.

Freeman (1984) proporciona la siguiente definición de *stakeholder*: “cualquier grupo que puede afectar o ser afectado por la actuación llevada a cabo por la compañía a la hora de alcanzar sus objetivos”. En Altman (1999) se considera que las relaciones con los grupos de interés y con la comunidad han adquirido mayor importancia en las acciones de los ejecutivos. En este estudio afirma que estas nuevas relaciones proporcionan una mejor reputación de la empresa y un incremento de la moral de los trabajadores, cuyo efecto puede representar una mayor lealtad y a la vez un incremento de la productividad. Esta Teoría de los *Stakeholders* puede presentarse, según Donaldson y Preston (1995), desde tres dimensiones: descriptiva, refiriéndose a las características y comportamientos reales; instrumental, en referencia a la utilidad de la teoría como instrumento de gestión empresarial; y normativa, respecto a qué debería ser, considerando los derechos legítimos de cada grupo de interés.

#### **Teoría de los recursos y capacidades.**

La teoría de Recursos y Capacidades nos permite identificar la RSC como un recurso a disposición de las empresas (Marín et al., 2005; Rueda y Aragón, 2005;

---

<sup>111111</sup> Comisión de las Comunidades Europeas, (2001), “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, UE COM 366, Bélgica.

Surroca y Tribó, 2005), y por lo tanto aquellas que intenten ser más socialmente responsables (utilizando las herramientas e instrumentos que tengan a su disposición) tendrán una mayor reputación corporativa. La reputación corporativa se puede considerar como un amplio recurso que podría incluir otros intangibles como los recursos comerciales, la calidad y la responsabilidad social de las empresas (Fombrun y Shanley, 1990).

La teoría de los Recursos y Capacidades ha representado un nuevo enfoque estratégico, en el que ha aumentado el interés por las propiedades y atributos de las empresas como fuentes de ventajas competitivas. En Barney (1991) se reflejan las dos suposiciones básicas de esta teoría: heterogeneidad entre las empresas y sostenibilidad de las rentas. Las empresas son distintas entre sí, en función de los recursos y capacidades que poseen en un momento determinado, y sus propias características distintivas. Por lo tanto, las empresas son heterogéneas debido a su dotación de recursos y capacidades, la cual puede persistir en el tiempo y permitir la obtención de rentas superiores en el largo plazo. Estas rentas pero, no serán por sí solas superiores y duraderas, dependerá de la habilidad de las empresas para identificar y desarrollar aquellos activos estratégicos que contribuyen a la obtención de ventajas competitivas sostenibles (Amit y Schoemaker, 1993; Barney, 1991; Wernerfelt, 1984).<sup>12</sup>

## **Teoría de la legitimación**

Tal hipótesis nace de la existencia de un contrato social entre la empresa y la sociedad, y es el resultado de la aplicación del estudio de los negocios éticos. La legitimación en los business ethics subsiste en la organización cuando los objetivos y modos de operar son acordes con las normas sociales y los baluartes de la comunidad. En esta teoría se dice que, el quehacer empresarial se ajusta a partir del sistema de valores en que una sociedad se ha establecido en su devenir, considerando una visión más amplia de sus precedentes y expectativas autenticando las actuaciones que las organizaciones habrán de considerar entre sus objetivos con identificación total a su entorno. Incluso la propia empresa será hábil para influir en las propias reglas y expectativas de la sociedad, siempre que comparta el sistema de valores de ésta.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Responsabilidad Social Corporativa, trabajo de investigación. Autor Jordi Truño, Universidad Autónoma de Barcelona. Febrero del 2007.

<sup>13</sup> Medina Laura, Ramírez Javier, Hernández Ana, documento publicado, TEORIAS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, pág. 4. [http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/resumenes/Medina\\_Teor%C3%ADas\\_sobre\\_la\\_responsabilidad.pdf](http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/resumenes/Medina_Teor%C3%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf)

## Teoría de la política económica

Por empresa Socialmente Responsable se entiende normalmente a aquella empresa que toma sus decisiones teniendo en consideración los intereses de todos los stakeholders de la empresa (todos aquellos afectados por las acciones de la empresa), y no solamente los intereses de los accionistas. Desde nuestra perspectiva, la RSC está originada en una demanda del mercado (por ejemplo, en una demanda de algunos consumidores) y sencillamente consiste en primar una actitud de cooperación con los distintos stakeholders de la empresa y adoptar una visión de la maximización de la rentabilidad empresarial a largo plazo. Con un modelo sencillo demostramos que, dado que existen consumidores activistas que penalizan los comportamientos socialmente no responsables de las empresas, éstas pueden tener incentivos (incluso bajo la hipótesis de maximización de beneficios) a comportarse como una empresa socialmente responsable.<sup>14</sup>

## La teoría institucional

Si la legitimidad procede de un sistema de valores sociales, reglas, creencias y definiciones en sintonía con la sociedad conlleva la conformidad con el sistema y responde a la aceptación social, es decir, en esta teoría para percibir como legítima a una organización, el modelo de estructuras, organizaciones y acciones que asume seguirá la prescripción de las normas y principios sociales.

La perspectiva de la teoría institucional es más amplia que la teoría de la legitimación. En lugar de explorar directamente el sistema de baluartes de la sociedad, contempla el patrón de las instituciones establecidas como representación simbólica del sistema de valores sociales.<sup>15</sup>

## 2.4 GLOSARIO DE TERMINOS

**Responsabilidad social empresarial:** (RSE) es la manera de conducir los negocios de las organizaciones que se caracteriza por priorizar los impactos que

---

<sup>14</sup> Responsabilidad social corporativa. Una visión desde desde la teoría económica. Aleix Calveras, Juanjo Ganuza. Pág. 16. [http://www.revistasice.com/CachePDF/CICE\\_76\\_101-120\\_\\_E13A1B598F526CED172758B66EC5FBD2.pdf](http://www.revistasice.com/CachePDF/CICE_76_101-120__E13A1B598F526CED172758B66EC5FBD2.pdf)

<sup>15</sup> Comisión de las Comunidades Europeas, (2001), “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, UE COM 366, Bélgica

todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

**Organización:** estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Se componen de subsistemas que se interrelacionan entre sí.

**Fundación:** persona jurídica que se caracteriza por ser una organización sin ánimo o fines de lucro. Dotada con un patrimonio propio otorgado por sus fundadores, la fundación debe perseguir los fines que se contemplan en su objeto social, si bien debe también cuidar de su patrimonio como medio para la consecución de los fines.

**BBVA:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria es una entidad bancaria española, presente en más de treinta países. Es uno de los dos mayores bancos de España y su presidente es Francisco González.

**Imagen:** es la descripción o percepción que se obtiene sobre una determinada cosa o persona.

**Sostenibilidad:** Es la capacidad de permanecer. Cualidad por la que un elemento, sistema o proceso, se mantiene activo en el transcurso del tiempo. Capacidad por la que un elemento resiste, aguanta, permanece.

**Riesgo:** es la vulnerabilidad ante un posible o potencial perjuicio o daño para las personas, organizaciones o entidades.

**Imagen corporativa:** La imagen corporativa es el conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a una determinada compañía, es decir, es lo que la empresa significa para la sociedad, cómo se la percibe.

**Grupos de interés:** es un conjunto de organizaciones y/o personas que tienen elementos en común que los hacen ser parte de una clasificación específica.

**Foco de acción:** es una meta o logro donde se encaminan un conjunto de tácticas para su consecución.

**Riesgo reputacional:** es la probabilidad de que ocurra algún hecho que afecte directamente la imagen de una organización o persona.

**Filantropía:** La filantropía es la palabra que designa una inclinación bastante frecuente del ser humano, que se caracteriza por la manifestación de mucho amor hacia el género humano, al prójimo, se materializa a través de diversas acciones tendientes a favorecer el bienestar y bien común de las personas y jamás espera recibir del otro algo a cambio de todo ese amor y ayuda que se da.

## **CAPITULO III**

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

El enfoque de esta investigación es de carácter cualitativo al tener en cuenta de que los planes de responsabilidad social empresarial del BBVA Colombia se vienen llevando a feliz término desde varios años atrás, y el principal objetivo es analizar un fenómeno ya existente dentro de un contexto más específico que es la ciudad de Cartagena y el impacto real que genera.

El abordaje de los resultados y el impacto de las actuaciones del plan de RSE del BBVA Colombia se realizaran bajo un criterio de investigación explicativa - exploratoria juzgando los esfuerzos de los diferentes focos de acción que se pueden encontrar, profundizando en lo que está plasmado en el papel y las repercusiones que tienen en la comunidad Cartagenera.

#### **3.2 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

##### **3.2.1 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Se contara con fuentes de información secundaria de primera mano que serán facilitadas por el departamento de imagen y desarrollo del BBVA Colombia como documentos, estudios y evidencias, de igual manera se realizaran entrevistas no estructuradas a algunos de los responsables del comité de responsabilidad corporativa y por supuesto a algunos beneficiarios de los planes en la ciudad de Cartagena. Como otras fuentes de información se utilizaran documentos de investigación, publicaciones de revistas, artículos de periódicos especializados y por supuesto libros que contengan información valiosa que aporten al desarrollo del trabajo.

### **3.2.2 DELIMITACIÓN**

Para poder establecer las repercusiones que genera la aplicación del plan de responsabilidad social empresarial del BBVA en la ciudad de Cartagena se obtendrán los documentos publicados sobre el tema e informes internos donde se encuentre evidencia de los esfuerzos realizados. Por otra parte la realización de las entrevistas tendrán como protagonistas a las personas de comunicación e imagen y responsabilidad social del banco, también de los colaboradores en la ciudad de Cartagena y por supuesto beneficiarios directos de los diferentes programas que se hayan llevado a feliz término. Todo esto se realizara en el término de 4 meses tiempo suficiente para organizar y analizar la información, para llegar a conclusiones y posibles recomendaciones finales.

### **3.2.3 INSTRUMENTOS**

Como base fundamental para el desarrollo del trabajo se vincularan tres instrumentos de recolección de información. Como primer instrumento se contara con el informe anual de RSE del año 2012 y además con el informe semestral parcial del 2013, también con los informes de actuación de los demás bancos a fecha del 2012, donde se plasman los esfuerzos realizados sobre la materia, en segundo lugar se realizaran entrevistas a beneficiarios y responsables directos para indagar sobre la importancia e impacto que genera en los mismos, por último se analizaran las evidencias escritas sobre el tema a tratar dentro de los canales de comunicación interna y archivos de la organización con el fin de realizar críticas constructivas fundamentadas y por supuesto indagar sobre su veracidad.

### **3.3 HIPÓTESIS**

“El BBVA Colombia con su plan de responsabilidad social empresarial ha aumentado en 20% el número de personas beneficiadas en la ciudad de Cartagena”

### **3.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

En cuanto se obtenga el levante de información, se realizara un análisis previo de la misma para seleccionar las mejores bases para procesar los datos.

Luego de tener la selección de la información a utilizar como base en el trabajo se realizara su lectura detallada y verificación de la fuente de dónde provino, para organizar a través de herramientas de Microsoft Office lo más relevante que conlleve a la consecución de los objetivos específicos y general.

### 3.5 OPERACIONALIZACION DE LA INVESTIGACION

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y FUENTE
<b>RSE</b>	- Importancia de la Planeación de RSE en el BBVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de inversión del BBVA en RSE</li> <li>- Número de ciudades escogidas para los planes de RSE</li> <li>- Numero de reuniones anuales</li> <li>- Porcentaje de tiempo invertido en la planificación</li> </ul>	- Evidencias encontradas en los textos y archivos internos de la organización
	- Implementación de la RSE en el BBVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero de campañas y eventos de RSE realizadas</li> <li>- Numero de participaciones en proyectos sociales</li> <li>- Número de empleados que participan en proyectos sociales</li> <li>- Numero de programas de RSE a nivel interno</li> </ul>	- Evidencias encontradas en los textos y archivos internos de la organización
	- Contribución de la RSE del BBVA mediante los objetivos del milenio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de planes de acción de BBVA en programas de enseñanza primaria universal</li> <li>- Porcentaje de inversión en productos y servicios medioambientales</li> <li>- Numero de Participaciones en foros sobre Responsabilidad Corporativa</li> </ul>	- Evidencias encontradas en los textos y archivos internos de la organización
	- Comparación de la RSE del BBVA con respecto a otros bancos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de participación en el mercado</li> <li>- Número de programas de inversión social</li> <li>- Porcentajes de inversión en RSE de los bancos</li> </ul>	- Informes emitidos por entidades como la superintendencia financiera

## CAPITULO IV

### 4. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

#### 4.1 CRONOGRAMA:

Actividades	Octubre - Febrero				Marzo				Abril				
Elaboración y aprobación del anteproyecto													
Elaboración primero objetivo													
Elaboración segundo objetivo													
Elaboración tercer objetivo													
Elaboración cuarto objetivo													
Elaboración quinto objetivo													
Conclusiones													
Presentación de la tesis													
Sustentación													

## 4.2 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO	
GASTOS	
Rubro	Monto
Transporte	\$600.000
Alimentación	\$100.000
Papelería	\$300.000
Presentación de la propuesta	\$ 30.000
TOTAL	\$ 1.030.000
INGRESOS	
Montos Mensuales	
José Manuel Rodríguez Nieto	\$1.250.000
Eliel Darío Hernández Díaz	\$2.000.000
Total	\$3.250.000

## CAPITULO V

### 5. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL BBVA COLOMBIA

Es muy importante identificar y conocer a fondo los lineamientos y directrices que son las bases para el planteamiento y la puesta en marcha de la responsabilidad social empresarial en la organización. Los resultados del desarrollo de este objetivo deja entrever la estructura protagonista presente en el BBVA Colombia cuando se habla de una cultura organizacional donde el principal objetivo es “trabajar por un futuro mejor para las personas”.

Los principios y políticas son los pilares que sostienen todo el trabajo y las propuestas de proyectos que tienen un impacto social y económico, en este punto se observara la misión y visión, los siete valores que enmarcan el objeto social, los objetivos principales, el esquema del comité de responsabilidad social corporativa al igual que el plan estratégico que presenta los principales focos de atención que el banco quiere abordar.

El principal objetivo de toda organización es satisfacer a sus grupos de interés, en el caso de las acciones que se realizan en busca del cumplimiento del plan de responsabilidad social empresarial, también genera un conjunto de beneficiarios que pretenden afectarse de manera positiva con los resultados esperados. Saber hacia dónde enfilarse es vital para ser un agente de cambio social y sobretodo permite la creación de estrategias adecuadas que se adapten al entorno. Se conocerá quienes hacen parte de estos grupos de interés que la organización considera son su razón de ser.

En el día a día de las empresas debe observarse un comportamiento responsable con el entorno donde realiza su actividad, es por esta razón que los planes de responsabilidad social empresarial no deben ser una parte aislada de la misma, es decir debe estar inmersa en el objeto social y las conductas que se adopten para la consecución de los beneficios esperados, en este tema se tocara lo que el BBVA llama banca responsable.

Los compromisos adquiridos ya sea por una persona natural o jurídica son la base para la generación de confianza y credibilidad. El BBVA Colombia ha tomado compromisos con la sociedad que hacen parte de la responsabilidad social que aplica. Se observara cuáles han sido y en qué aspectos busca ayudar a mejorar el tejido social del país.

Al terminar este capítulo se podrá tener un criterio para establecer la efectividad y conveniencia de todos los programas sociales que se realizan en el país y por supuesto buscar indagar sobre el impacto que causa en la ciudad de Cartagena.

## **5.1 Principios y políticas**

El modelo de negocio del BBVA se basa en la obtención de rentabilidad ajustada a principios, esto quiere decir que se deja de lado el pensamiento de que la utilidad del negocio está por encima de cualquier cosa.

### **5.1.1 Misión y Visión**

Estos dos aspectos son muy importantes y están presentes en la vida de las personas y las empresas. Se parte de lo que se hace en la actualidad para que contraste con lo que se busca lograr en un futuro con los esfuerzos que se realizan en el presente. El BBVA se concibe como un grupo global de servicios financieros, que presta soluciones que se adapten a los clientes, para generar progreso en la sociedad y beneficios a los accionistas.

Su razón de ser se traduce en una visión sencilla, clara y fácil de interiorizar, “trabajar por un futuro mejor para las personas”. Personas con sueños y anhelos que ven en la organización un aliado en la creación de su prosperidad no solo financiera sino como seres humanos.

Bajo estos dos puntos generales se busca encaminar los esfuerzos de todas las personas que hacen parte de la familia BBVA para materializar lo que se proponga teniendo como principal foco de atención los clientes y usuarios.

### **5.1.2 La rentabilidad ajustada a siete valores**

Las actitudes de toda organización no se deben seguir simplemente por los valores y principios que posea en gerente de turno y sus directivas. Estos son aspectos que deben trascender la influencia de alguien en específico y volverse un elemento común para todas las personas que hagan parte del equipo de trabajo.

Los principios que el BBVA promulga a todos sus empleados son: integridad, prudencia y transparencia, aunque no garanticen nada, estos ayudan a que la sostenibilidad que la empresa busca sea viable y adecuada.

Como resultado de los anteriores principios se generaron los 7 valores que se resaltan en la busca de una rentabilidad ajustada a estos:

- El cliente como centro de nuestro negocio
- La creación de valor para nuestros accionistas como resultado de nuestra actividad
- El equipo como artífice de la generación de valor
- El estilo de gestión como generación de entusiasmo
- Un comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad.
- La innovación como palanca de progreso
- La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo

La interrelación de todo lo mencionado se puede observar en la siguiente ilustración.

**Gráfico 1: Estrategia basada en principios BBVA**



Fuente: Informe de RSC BBVA 2012. <https://www.bbva.com.co>

### **5.1.3 Objetivos de la Responsabilidad Corporativa**

Todo lo que tiene una relación directa con la responsabilidad social empresarial persigue dos objetivos generales, que se complementan en cada uno de los programas y estrategias que define el BBVA Colombia.

- Generar valor a los grupos de interés (Valor social)
- Generar valor a la organización (Valor reputacional y valor económico directo)

Para que estos objetivos puedan cumplirse el BBVA crea compromisos que fortalecen la generación de valor y cumplimiento de las expectativas de las personas involucradas.

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

El impacto social de la implementación de la responsabilidad social corporativa se enfoca en las 90 ciudades y 30 departamentos que acogen las 327 oficinas que hacen parte de la red de servicios del BBVA a nivel nacional.

### **5.1.4 Comité RSC**

A partir del año 2007 el BBVA creó un comité de responsabilidad corporativa el cual se ha encargado hasta el día de hoy de auditar y regular todas las acciones concernientes al tema. Las funciones que tienen asignadas son las siguientes:

Apoyar a la administración en los programas que este recomiende realizar dentro de la política de responsabilidad corporativa del banco.

Asistir a las reuniones convocadas por la administración.

Efectuar recomendaciones a la entidad sobre temas de responsabilidad corporativa.

Definir las políticas integrales de actuación de BBVA Colombia como empresa responsable.

Las personas que hacen parte de este comité son ejecutivos de primera línea y de todas las dependencias de la entidad. Lo preside el country manager acompañado de directivos de las áreas financiera, recursos humanos, comunicación e imagen, jurídica, innovación y desarrollo, operaciones, tesorería, riesgos dirección de redes y banca de redes.

### **5.1.5 Plan estratégico**

Buscando generar un mayor impacto en sus grupos de interés y una posición y recordación en el sector, el BBVA Colombia aprobó en el año 2008 el plan estratégico de responsabilidad corporativa. Sus objetivos buscan crear apalancamiento basado en la diferenciación.

Ser motor de innovación y transformación para el grupo, contribuyendo a alcanzar los objetivos estratégicos fijados en el plan estratégico de innovación y transformación.

Dar la mejor respuesta ante el nuevo contexto competitivo en el que las cuestiones sociales, medioambientales y reputacionales están aflorando nuevos riesgos y oportunidades.

Implicar a todas las entidades de BBVA para el desarrollo progresivo de la RRC en el negocio.

Sin dejar de lados todos los programas que el BBVA viene realizando a nivel nacional que tienen un impacto en los ámbitos cultural, medioambiental y deportivo, la educación y la inclusión financiera se seleccionaron para ser los ejes estratégicos del plan de responsabilidad corporativa, para priorizar esfuerzos y establecer planes de acción que generen mayores beneficios a los grupos de interés.

#### **5.1.5.1 Inclusión financiera**

*“El nivel de bancarización en Colombia no ha venido avanzando al ritmo ideal, pero va creciendo. Si el Gobierno sigue trabajando en aumentar los niveles de*

*formalidad y la banca sigue aumentando su presencia a través de distintos medios físicos, logísticos, electrónicos y tecnológicos, la bancarización irá más rápido*<sup>16</sup>.

Esta opinión otorgada en una entrevista al diario la república por el presidente del BBVA Colombia Oscar Cabrera Izquierdo da un punto de partida para tocar el tema de la inclusión financiera que la entidad tiene como prioridad en su plan de responsabilidad corporativa.

El índice de bancarización en Colombia para el año 2012 fue de 66.5%<sup>17</sup>, es decir que 20,5% de personas adultas poseen al menos un producto en el sector financiero, sin embargo aún falta mucho por hacer para acabar con los problemas de accesibilidad y contratación de productos, teniendo en cuenta que gran parte de este número solo poseen cuentas de ahorro y no posibilidades de crédito.

El proyecto más importante del BBVA en el tema de inclusión financiera es sin duda alguna BANCAMIA.

BANCAMIA es una entidad financiera que basa sus estrategias en las finanzas productivas, creando un espacio donde las personas cuentan con el apoyo monetario y de asesoría para sus proyectos productivos. Este proyecto hace parte de lo que se llamó en el año 2007 Fundación micro finanzas BBVA en América latina. El objetivo principal es el fomento del desarrollo económico y social sostenible en todos los países donde opera.

Finalizando el año 2012 las empresas que hacen parte de la Fundación micro finanzas BBVA reportaron 1.293.514 en toda América latina, personas emprendedoras que han encontrado en las siguientes entidades un apalancamiento competitivo y necesario para la prosperidad de su actividad productiva.

## **Gráfico 2: Empresas fundación micro finanzas BBVA**



**Fuente: Informe de gestión anual, BBVA 2012. <https://www.bbva.com.co>**

<sup>16</sup> [www.larepublica.co/finanzas/colombia-es-el-país-donde-más-estamos-siendo-agresivos-bbva\\_30322](http://www.larepublica.co/finanzas/colombia-es-el-país-donde-más-estamos-siendo-agresivos-bbva_30322)

<sup>17</sup> [www.portafolio.co/economia/cifras-bancarizacion-colombia](http://www.portafolio.co/economia/cifras-bancarizacion-colombia)

En cifras del año 2012 en Colombia la fundación micro finanzas BBVA con su representación en BANCAMIA atendió 502.980 clientes con sus diferentes productos de su portafolio financiero en el cual se destacan los microcréditos que en promedio ascendían a la suma individual de \$2.256.792, para un total de 524 millones de dólares.

**Tabla 1: Clientes Bancamía años 2011 y 2012**

	Diciembre 2011	Diciembre 2012
<b>Clientes</b>	390.017	406.111
<b>Saldo Cartera Vigente</b>	COP \$856.743 US \$484	COP \$926.875 US \$524
<b>Créditos</b>	429.375	451.257
<b>Créditos por día</b>	1.319	1.155
<b>Créditos por hora</b>	165	144
<b>Oficinas</b>	150	171
<b>Cobertura</b>	27 Departamentos 699 Municipios	27 Departamentos 824 Municipios

Fuente: Informe de gestión anual, BBVA 2012. <https://www.bbva.com.co>

El crecimiento de la organización y de sus clientes va de la mano con el desarrollo sostenible del país, convirtiendo a BANCAMIA en una de las entidades más representativas del país en el segmento de micro créditos y protagonista cuando se habla de bancarización e inclusión.

### 5.1.5.2 Educación financiera

La educación es sin duda uno de los pilares sobre los que se debe desarrollar toda sociedad, es el punto de partida para buscar la equidad y la justicia social. En Colombia se ha avanzado en temas como la calidad y la cobertura, mas queda mucho por recorrer, debido a que la brecha entre colegios públicos y privados que es donde se forjan las mentes del futuro es muy profunda.<sup>18</sup>

El BBVA se ha percatado de esta situación y ha querido que sea un tema de especial interés en sus acciones de responsabilidad social empresarial, sobre todo en lo concerniente a la educación financiera. Tener nociones básicas y

<sup>18</sup> [www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12822612](http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12822612)

conocimiento específico de la banca Colombiana es casi tan importante como cualquier asignatura que se dicta en las aulas de clase.

El programa de educación financiera del BBVA se llama “adelante con tu futuro” y consta de una serie de módulos con contenido interactivo que buscan generar conciencia de cómo funciona el sistema financiero colombiano y las finanzas familiares y personales. Los temas que se encuentran en los módulos son:

- El ahorro
- La tarjeta de crédito
- Salud crediticia
- Canales transaccionales

El espacio dispuesto para el desarrollo de este programa es un aula móvil que va por todas partes de Colombia en busca de personas con ganas de aprender y salir adelante.

### **Ilustración 1. Aula Móvil BBVA**



Foto: archivo BBVA Intranet corporativa, enlace reservado.

## **5.2 Grupos de interés**

Para toda organización es fundamental identificar los grupos de interés que se generan en el desarrollo de su objeto social. Como se mencionó son las personas o grupos que se afectan o inciden en las actuaciones de una organización.

La principal estrategia del BBVA Colombia es mantener un contacto directo, constante y participativo con cada uno de sus grupos de interés. Una

retroalimentación participativa que genere un ambiente de confianza y sirva como apoyo a las decisiones que se tomen dentro del banco.

### **5.3 Banca responsable**

El banco BBVA Colombia no solo busca imprimir responsabilidad social en acciones externas a la organización, sino establecer en su diario actuar principios de sostenibilidad que vayan acorde a sus políticas y principios organizacionales.

#### **5.3.1 Finanzas responsables**

Al momento de ofrecer un paquete de servicios financieros a algún cliente, el banco BBVA Colombia analiza el impacto social y medioambiental que genera al momento de desarrollar su actividad. Esto ayuda a que se tengan bases para hablar sobre sostenibilidad del negocio financiero.

##### **5.3.1.1 Grandes empresas y financiación de proyectos**

Las empresas que hacen parte de los sectores, industria, construcción de vivienda y transporte, tuvieron gran dinámica en la cartera en el año 2012, aumentando en un 9% el volumen de colocación.<sup>19</sup> Este aporte va en dirección a lo que el gobierno nacional quiere lograr en los sectores que jalonan la economía en los próximos años.

No menos importante es la vinculación y atención de empresas exportadoras e importadoras, ofreciendo servicios que se adapten a las exigencias del mercado y por supuesto de cara a la firma y entrada en vigencia de los tratados de libre comercio.

##### **5.3.1.2 Gestión de riesgos**

Al momento de financiar un proyecto productivo el BBVA Colombia tiene en cuenta no solo el desarrollo que pueda generar, sino el impacto social y medioambiental que posiblemente ocurran en el momento de su ejecución y puesta en marcha. Se

---

<sup>19</sup> Informe de gestión anual, BBVA 2012.

busca el máximo equilibrio entre los objetivos del proyecto y las políticas de responsabilidad del banco. Para lograr esto el BBVA ha planteado una serie de requisitos y condiciones para otorgar operaciones de crédito en este segmento.

En el año 2003 el BBVA a nivel mundial junto con otros bancos adoptaron los principios de Ecuador para adherirlos a sus políticas de riesgos en proyectos productivos de alto impacto. Dichos principios son directrices que asumen voluntariamente los bancos para la revisión de aspectos sociales y medioambientales respecto a la financiación de proyectos de desarrollo. El compromiso que incluye la adopción del pacto es la de otorgar financiamiento solo a los proyectos que puedan demostrar su voluntad y capacidad para llevar a cabo su razón de ser en el marco de prácticas sociales y ambientales adecuadas. Esta metodología se aplica a proyectos iguales o superiores a US\$50 millones en costo de capital en una escala que va de la A a la C, donde A es el mayor nivel de riesgo y C el menor.<sup>20</sup>

### **5.3.1.3 Sobreendeudamiento**

El análisis de las operaciones crediticias es vital para cuidar las finanzas de un banco. En el BBVA mantiene un perfil conservador al momento de otorgar riesgos. El conocimiento del cliente es el punto más importante, se hace un perfil de riesgo y se contrasta con las características del producto a ofrecer. No garantiza el máximo cumplimiento de las obligaciones pero si ayuda a mitigar al máximo los riesgos y a mantener un indicador de calidad por mora de 2.09%, cifra por debajo del promedio entre los bancos del sector financiero que se encuentra en el 4% según los últimos datos revelados por la Superintendencia Financiera de Colombia en julio del 2013.<sup>21</sup>

### **5.3.1.4 Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT**

En las actividades diarias de los empleados del BBVA en Colombia además de medir el riesgo y tener claro las acciones comerciales a ejecutar, deben de manera constante aplicar criterios de análisis con los clientes para dar un buen cumplimiento al estatuto orgánico del sistema financiero y a las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

---

<sup>20</sup> [www.bancomundial.org/temas/resenas/principios\\_ecuador.htm](http://www.bancomundial.org/temas/resenas/principios_ecuador.htm)

<sup>21</sup> <http://www.superfinanciera.gov.co/>

El objetivo principal es no permitir que activos provenientes de actividades ilícitas penetren dentro de la organización para darles un tinte de legalidad, además de evitar que grupos por fuera de la ley logren encontrar financiamiento en el banco.

El compromiso de cada una de las personas que trabajan en el BBVA Colombia es el punto de partida para que el objetivo del SARLAFT se logre. Para contribuir a la consecución del mismo en el año 2012 se invirtió tiempo y esfuerzo en la mejora de las condiciones del talento humano.

- Formación en prevención de lavado de dinero:

Presencial: 944 personas

Online: 2.415 personas

### **5.3.2 Orientación al cliente**

El área de servicio al cliente en el año 2012 dio un giro a su enfoque para dar más valor al cliente como centro del negocio, su retroalimentación paso de basarse en la pronta solución de las quejas y reclamos a sumar la opinión y el grado de recomendación que ellos tienen de cada una de las sucursales en todo el país. Nace el área de calidad y experiencia del cliente.

### **5.3.3 productos y servicios responsables**

Dentro de la oferta que el banco tiene en su portafolio, se destacan productos y servicios que por su enfoque e impacto aportan a la mejora en la calidad de vida de muchos colombianos.

#### **5.3.3.1 Tarjeta marca compartida Visión mundial**

Visión mundial es una ONG que vela por el bienestar de niños y niñas en situaciones vulnerables para ayudar a forjar un futuro mejor para ellos. En Colombia existe con convenio con esta entidad a través de una tarjeta de crédito especial que tiene las siguientes características:

Exoneración del 100% en la cuota de manejo si es su segunda tarjeta de crédito.

Por cada compra que realiza el BBVA donara el 0,5% de los intereses para apoyar financieramente a la ONG.

Rubro nada despreciable teniendo en cuenta que la facturación anual promedio con esta tarjeta es de \$95.000 millones.<sup>22</sup>

### 5.3.3.2 Apoyo a las pymes

Las pequeñas y medianas empresas son vitales para la economía del país generan más del 50% de empleo y son las responsables de 20% de las exportaciones.<sup>23</sup> El BBVA Colombia ha entendido que el apoyo a este segmento debe ampliarse no solo ampliando la oferta de productos y servicios, sino además creando espacios para el reconocimiento a la labor que realiza.

Al cierre del año 2012 aumento en 8% el número de clientes de este segmento, las inversiones en 63% y los recursos manejados en 30%.<sup>24</sup> Adicional a estos muy buenos números se continuo con la iniciativa creada por el banco en convenio con el periódico El Espectador, llamada premio pyme sostenible, que destaca la labor medioambiental que realizan las pequeñas y medianas empresas en el país, haciendo entregas de galardones, e incentivos financieros.

### 5.3.4 Recursos humanos

Más que un simple recurso, es el corazón y el motor de cualquier organización, en el BBVA Colombia no es la excepción, el personal que labora día a día se compromete a dar lo mejor de sí en un ambiente que genera confianza y oportunidades de desarrollo personal y profesional.

#### Grafico 3: Edad y antigüedad laboral año 2012



Fuente: Informe reservado RRHH BBVA Colombia 2012. <http://www.bbva.com.co>

<sup>22</sup> Informe responsabilidad corporativa, BBVA 2012.

<sup>23</sup> <http://www.usergioarboleda.edu.co/pymes/noticia1.htm>

<sup>24</sup> Informe de gestión anual, BBVA 2012.

La estabilidad laboral y la conservación del talento son dos puntos importantes en la política de gestión del talento, bien se puede ver en el anterior gráfico donde con un promedio de edad joven contrasta con la antigüedad laboral cerca a los 10 años.

En términos salariales el BBVA ofrece salarios atractivos y beneficios extralegales que fomentan la lealtad y el compromiso de los colaboradores en todas las áreas.

Al estar presentes en un mundo de constante cambio es indispensable que todos los empleados del BBVA se mantengan actualizados y al tanto de las novedades externas e internas respecto al sector y a la empresa. La inversión realizada en el año 2012 fue de más de \$2.500 M, y se dividió en formación virtual y presencial.<sup>25</sup>

**Tabla 2: Indicadores de formación año 2012**

PRINCIPALES INDICADORES DE FORMACIÓN

	Nº. horas	% del total de horas	Nº. participantes
Horas formación impartidas	336.570	100%	90.632
Formación presencial	115.592	34,3%	15.289
Formación e-learning	220.978	61,1%	75.343
Empleados formados en 2012	6.115		
Horas formación por empleado	55,0		
Formación presencial	18,90		
Formación e-learning	36,14		
Evaluación, satisfacción, formación (sobre 10)	9,08		

Alcance: BBVA en Colombia

Fuente: informe de gestión anual, BBVA 2012. <http://www.bbva.com.co>

### 5.3.5 Compras responsables

En la contratación de productos y servicios que el banco requiere de terceros para la realización de su actividad se tiene mucho cuidado en la selección de proveedores y la realización de negociaciones. Los criterios de selección están ligados a sus políticas de responsabilidad corporativa. Antes de la vinculación de un proveedor se realiza una evaluación para verificar que cumple con las

<sup>25</sup> Informe de gestión anual, BBVA 2012.

condiciones para prestar una excelente atención y sobre todo que sus procesos sean amigables con el medio ambiente y la sociedad.

Las negociaciones que superan los USD \$10.000 se realizan en una plataforma virtual llamada ADQUIRA, lo que genera un ambiente de igualdad y transparencia entre proveedores que ofertan y la entidad que contrata.

### **5.3.6 Medio ambiente**

La afectación del entorno donde se desenvuelve el banco es inevitable, sin embargo la gestión sostenible debe ser la mayor ventaja competitiva que la empresa tenga para contrarrestar y minimizar las consecuencias que tiene ser un grupo financiero líder en el sector. Los objetivos de la política ambiental del BBVA son:

- 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

Desde el año 2007 el banco tomo la decisión acertada de crear indicadores ambientales para poder medir la ejecución de las políticas ambientales y proponer mejores estrategias que aporten a las mismas.



**Tabla 4: Residuos gestionados internamente.**

**Residuos gestionados**

Kg	2012	2011	2010
Residuos de papel	52.854	42.655	26.200
Residuos de toner	1.143	1.849	1.062
Otros residuos	24.362	42.127	27.894

Fuente: elaboracion de los autores con base en informes internos de la entidad.  
<http://www.bbva.com.co>

La gestion de los residuos de papel que en kilogramos son los mas representativos han aumentado de manera sostenida en los ultimos 3 años. Los residuos de toner disminuyeron pero es importante saber que los mismos han disminuido de peso por las mejoras tecnologicas que han tenido las impresoras adquiridas. Estos ultimos residuos tienen una importancia especial para la fundacion del quemado donde son donados por su valor economico para financiar la atencion a pacientes con quemaduras que son de escasos recursos.

**Tabla 5: consumo de energía eléctrica y agua.****Consumo de energía**

<b>Kwh</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias</b>	26.686.580	26.288.765	30.151.384
<b>Consumo por empleado</b>	4.111	5.758	6.950

**Consumo de agua**

<b>M<sub>3</sub></b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Consumo de agua por fuentes</b>	132.108	126.435	133.249
<b>Consumo por empleado</b>	20	28	30

Fuente: elaboración de los autores con base en informes internos de la entidad.  
<http://www.bbva.com.co>

La compra de equipos más eficientes en materia de consumo eléctrico ha contribuido a que el consumo de Kwh por empleado venga disminuyendo desde el 2010 a la fecha. De igual forma la mejora en el consumo de agua por empleado lo genera más la conciencia grupal de cuidar el medio ambiente que la compra de algún dispositivo.

Un actor que vale la pena destacar en el proceso de gestión ambiental del BBVA es la fundación koala, entidad que se encarga de asesorar y acompañar todas las acciones en materia de gestión de residuos y principal apoyo en el programa llamado "Semáforo Ecológico". Este programa se realiza en la ciudad de Bogotá en los edificios de Dirección general y Teusaquillo, donde se concentran 3000 personas y todos los días separan los residuos que deja la actividad diaria con ayuda del personal de aseo que está capacitado para realizar las labores de manejo de estos. Dependiendo del manejo y las actitudes de reciclaje a cada piso del edificio se le asigna un solo que refleja el estado mensual en que se encuentra, rojo crítico, amarillo, intermedio y verde óptimo.

Al finalizar el año 2012 se habían gestionado 77.816 Kg de residuos de toda clase<sup>26</sup>, sin tener en cuenta el beneficio económico que genere el reciclaje de cada tipo, la idea es que este programa se pueda adaptar de manera que sea aplicable en todo el país.

## **5.4 Compromiso con la sociedad**

En el año 2012 se cumplió el sexto aniversario del plan de responsabilidad corporativa del BBVA Colombia, año que trajo consigo la inclusión de dos iniciativas en el campo de la educación que reforzaron el compromiso estratégico con este campo: la escuela del emprendimiento BBVA y la alianza con la fundación manos visibles. El apoyo a la educación siempre ha sido la bandera todos los años que ha diferenciado los esfuerzos del BBVA en responsabilidad social. Pero no solo en este importante sector hace presencia, también se llevan a cabo iniciativas y programas en el ámbito deportivo, cultural y acciones de voluntariado.

### **5.4.1 Educación**

La educación es un derecho fundamental que tenemos los colombianos, además para el BBVA Colombia es la piedra angular en todas sus políticas y planes de responsabilidad corporativa que implementan en el país, se ve como una oportunidad a contribuir con el mejoramiento de las condiciones de vida de muchas personas y disminuir la brecha de desigualdad en las regiones.

#### **5.4.1.1 Programa becas de integración**

Es la más importante bandera en todas las acciones del BBVA en materia de responsabilidad corporativa, busca apoyar las políticas departamentales y municipales de educación, beneficiando niños y niñas de zonas vulnerables, con becas para sus estudios de educación primaria y secundaria sumando a esto un patrocinio para sus útiles y uniformes, logrando una ayuda integral para fomentar la escolarización y buscar así mejorar el nivel de vida académico y social de las personas.

---

<sup>26</sup> Informe de responsabilidad corporativa, BBVA 2012.

- Beneficiados: 15.000 niñas y niños anuales
- Inversión: \$16.000 millones
- Departamentos y municipios beneficiados:
  - ✓ Atlántico: Soledad
  - ✓ Bolívar: Cartagena
  - ✓ Sucre: Sincelejo y San Marcos
  - ✓ Cesar: Valledupar
  - ✓ Bogotá DC
  - ✓ Cundinamarca: Madrid, Sibaté, Soacha
  - ✓ Antioquia: Medellín
  - ✓ Caldas: Manizales, La Dorada Risaralda: Pereira, Dosquebradas
  - ✓ Quindío: Armenia
  - ✓ Santander: Bucaramanga, Piedecuesta y Girón
  - ✓ Norte de Santander: Cúcuta
  - ✓ Chocó: Quibdó
  - ✓ Valle: Cali y Palmira
  - ✓ Nariño: Pasto
  - ✓ Villavicencio

#### **5.4.1.2 Morrales de Sueños**

Un complemento a los programas dirigidos a apoyar la educación en el país son los morrales de sueños. Son maletines que se donan a niños y niñas de escasos recursos para incentivarlos y apoyarlos en sus estudios de educación básica. En muchas ocasiones la falta de útiles hace mucho más difícil el proceso de

aprendizaje, el BBVA al observar esta problemática incluye en los morrales un kit escolar que lo componen los siguientes elementos: siete cuadernos, un diccionario, un libro de lectura, un libro para colorear, block, cartulinas, una cartuchera con lápices, colores, tajalápiz, borrador y regla y un recipiente para los líquidos. Todos necesarios para el normal desarrollo de las actividades académicas.

- Beneficiados: 135.000 niñas y niños
- Inversión: \$5.400 millones
- Departamentos y municipios beneficiados:
  - ✓ Guajira: Riohacha y Manuare
  - ✓ Atlántico: Soledad
  - ✓ Magdalena: Santa Marta, Pedraza, Concordia y Remolino
  - ✓ Bolívar: Cartagena
  - ✓ Sucre: Sincelejo y San Marcos
  - ✓ Cesar: Valledupar, Aguachica y El Copey
  - ✓ Bogotá DC
  - ✓ Cundinamarca: Madrid, Sibaté, Soacha
  - ✓ Tolima: Ibagué y Venadillo
  - ✓ Huila: Neiva
  - ✓ Antioquia: Medellín, Itagüí, Rionegro, Urabá, Envigado, Turbo, Sabaneta, Bello y La Ceja
  - ✓ Caldas: Manizales, La Dorada
  - ✓ Risaralda: Pereira, Dosquebradas
  - ✓ Quindío: Armenia
  - ✓ Santander: Bucaramanga, Piedecuesta y Girón
  - ✓ Norte de Santander: Cúcuta

- ✓ Chocó: Quibdó
- ✓ Valle: Cali y Palmira
- ✓ Nariño: Pasto
- ✓ Villavicencio, Acacias, Puerto Gaitán, Yopal, Leticia

#### **5.4.1.3 Embajador Oscar Córdoba**

En el año 2010 el BBVA Colombia en el marco de su plan de responsabilidad corporativa nombro como embajador al ex arquero de la selección Colombia Oscar Córdoba, para que los beneficiarios de las becas de integración y los morrales de sueños tuvieran una imagen donde vieran reflejados los valores y principios como el trabajado duro, la constancia y dedicación para motivarlos a ponerlos en práctica en su vida diaria.

#### **5.4.1.4 Alianza BBVA-UNICEF-Ministerio de educación**

A partir del año 2008 el BBVA Colombia en convenio con UNICEF y el Ministerio de educación nacional, se comprometieron a unir esfuerzos para apoyar en los esfuerzos educativos a los niños y niñas de todo el país, muy especialmente a los que se encuentran en zonas de alto riesgo social.

Los recursos los aportan los clientes del BBVA a través de la red de cajeros automáticos de manera rápida, sencilla y transparente. En lo que va corrido del convenio, se han recaudado más de 4.200 millones de pesos en todo el país.<sup>27</sup>

#### **5.4.2 Deporte**

El deporte es una actividad que sirve como complemento en la vida de cualquier ser humano, y toma más valor en un país como Colombia que le da una importancia especial y sus deportistas siempre resaltan en competencias internacionales. El BBVA apoya el deporte como un complemento a los apoyos

---

<sup>27</sup> Informe de gestión anual, BBVA 2012

educativos y en su afán de ofrecer oportunidades a futuros talentos de diferentes disciplinas.

#### **5.4.2.1 Apoyo a deportistas**

A manera individual, el BBVA patrocina a deportistas que actúan en competencias nacionales e internacionales, con dotaciones y auxilios monetarios. Actualmente los siguientes talentos tienen como principal patrocinador al banco:

- María Alejandra Vargas: Triatleta
- Andrés Felipe Muñoz: Patinador
- Manuel Felipe Arias: Tenista
- Camilo Arias: Tenista
- Luisa Fernanda Cortes: Pesista

#### **5.4.2.2 Escuela formadores BBVA**

En conjunto con la fundación Word Coach el BBVA trabaja para apoyar el desarrollo deportivo de miles de niños y niñas del país a través del fútbol, el deporte más popular del planeta. Con capacitaciones especiales a los entrenadores, se consigue que ellos sirvan como ejemplo y como guías no solo en la formación deportiva sino en el carácter y comportamientos de los beneficiados.

#### **5.4.3 Cultura**

El salón de arte BBVA es uno de los eventos más importantes en el arte plástico contemporáneo en el país, se realiza desde hace 20 años y se ha aumentado el apoyo no solo del banco sino de la empresa privada al vincularlo con los planes de responsabilidad corporativa de la organización.

A parte del salón de arte el BBVA busca iniciativas culturales que se realicen a lo largo del país para ser patrocinador y promotor de estas actividades que hacen

parte de la sensibilidad de las personas y que promueven a Colombia como una potencia cultural latinoamericana.

## CAPITULO VI

### 6. IDENTIFICAR LAS CONTRIBUCIONES DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL BBVA EN LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL MILENIO

#### 6.1 Contribuciones del plan

El enfoque que tienen estos objetivos va de la mano con el Pacto Mundial, que es un acuerdo nacido en el seno de la ONU, que busca aprovechar la fuerza de la acción colectiva para fomentar la responsabilidad cívica de las empresas, de modo que estas puedan contribuir a la solución de los retos que plantea la globalización. El fin de este pacto es que todos los pueblos del mundo compartan los beneficios de la mundialización y promover en el mercado mundial los valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas.<sup>28</sup>

El Grupo BBVA Colombia se adhiere al pacto en el año 2004. Así mismo, BBVA es miembro del comité ejecutivo de la Red Pacto Mundial España a partir de su constitución en 2004.

En 2008, con motivo del aniversario 60 de la Declaración Universal de los

Derechos Humanos, BBVA emprendió dos acciones de importancia: la firma de una declaración de conmemoración de este aniversario por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y el lanzamiento de un curso de Derechos Humanos para los empleados de la institución, con una carta personalizada para cada funcionario por parte del presidente del Grupo, animando a su realización.<sup>29</sup>

Mediante esta adhesión, firmada por el presidente del Grupo, BBVA aparece en la lista de las cerca de 250 entidades comprometidas con los Derechos Humanos que se publica en la web de Naciones Unidas.

Es por esto que es de gran magnitud este pacto ya que genera mayor responsabilidad social y compromiso con la misma, aportando presencia y apoyo con la comunidad, sobre todo con los objetivos de pobreza, educación y medio ambiente.

---

<sup>28</sup> Informe de RSC BBVA 2012.

<sup>29</sup> Informe de RSC BBVA 2012.

## **6.2 BBVA y los objetivos del milenio**

En los Objetivos de Desarrollo del Milenio se fijaron metas con plazos determinados, que permiten medir los progresos en la reducción de la pobreza económica, el hambre, la enfermedad, la falta de vivienda adecuada y la exclusión, al paso que se promueven la igualdad entre los sexos, la salud, la educación y la sostenibilidad ambiental.

Dichos objetivos también encarnan derechos humanos básicos, los derechos de cada una de las personas existentes en el planeta a la salud, la educación, la vivienda y la seguridad.

Solo cinco de los ocho objetivos del milenio trabaja el banco BBVA Colombia de los cuales han impactado en la sociedad los siguientes:

Para llevar a cabo estos programas sociales el banco BBVA Colombia ha invertido el 1% de su utilidad anual, aunque el 50% de esa inversión se la realizaron a la educación capacitando jóvenes, construyendo aulas para clases y favoreciendo el acceso a la educación para los niños más vulnerables. A continuación veremos las contribuciones que ha hecho el banco a través de sus programas de responsabilidad social en la consecución de los Objetivos del Milenio.

Solo cinco de los ocho objetivos del milenio trabaja el banco BBVA Colombia de los cuales han impactado en la sociedad los siguientes:

### **6.2.1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre**

El banco creó la fundación BBVA para las Microfinanzas en octubre de 2008 que aporta al fondo de inversión para América latina. En este objetivo el banco ofrece productos con criterios de Responsabilidad Corporativa. Inició operaciones en Colombia tras haber sido constituido por la Fundación Microfinanzas BBVA, y la integración de la Corporación Mundial de la Mujer Bogotá y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín. Según el informe de desempeño esta Fundación actualmente la institución Microfinanciera regulada más grande de Colombia se ha mantenido como el banco privado con mayor tamaño de cartera de microcrédito en el país, con el 28,19%. Esto es positivo a la consecución de los objetivos del milenio porque el banco está contribuyendo a través de la fundación, cabe destacarles que Bancamía como veíamos en el capítulo anterior también apoya a esos pequeños negocios. Entre los aportes que brinda el banco están los microcréditos que en promedio ascendían a la suma individual de \$2.256.792,

para un total de 524 millones de dólares, beneficiando a 406.111 clientes según informe de sostenibilidad del banco BBVA en el año 2012.

### **6.2.2 Lograr la enseñanza primaria universal**

BBVA tiene como iniciativa el plan de acción social para América Latina donde tiene incluidos los programas de educación como Primera Infancia. BBVA junto a las otras empresas que componen el Foro de Reputación Corporativa (FRC) ha desarrollado "2015 Un mundo mejor para Joana" con el fin de difundir los Objetivos de Desarrollo de Milenio de las Naciones Unidas. "Niños Adelante" se trata de ayudas económicas para facilitar la educación a niños desfavorecidos y promover su integración social y así un futuro mejor. Es un plan glocal que está funcionando en todos los bancos del Grupo en la región. Bajo un foco común para todos (educación primaria y secundaria), cada uno de los países ha definido los grupos destinatarios y los criterios de asignación de las becas, atendiendo a las necesidades locales. Con estos programas el banco busca contribuir beneficiando a cerca de 10.000 niños en 15 ciudades en toda Colombia.<sup>30</sup>

Podríamos decir que BBVA Colombia ha contribuido intensamente en la educación aportando un 50% del total de su inversión según informes internos de sostenibilidad del banco. Cartagena hace parte de unas de las ciudades beneficiadas con becas de estudio a jóvenes de escasos recursos, morrales con útiles escolares para los niños, convenios con la Unicef y aportes que hacen los clientes del banco a través de la red de cajeros automáticos.

### **6.2.3 Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer**

Para este objetivo se creó una iniciativa llamada Acuerdo de Igualdad y Conciliación Vida Familiar, el banco planteo una serie de beneficios entre los empleados del mismo que son; protección al embarazo y la maternidad, descanso por maternidad a tiempo parcial, permanencia en el puesto, igualdad de oportunidades, acoso sexual y violencia de géneros y comisión de igualdad. Esto se dio a partir del año 2008<sup>31</sup> buscando promover la igualdad entre géneros, contribuyendo así a uno de los objetivos del milenio que para el año 2015 quiere cumplir todos estos principios.

---

<sup>30</sup> Informe RSE BBVA Colombia año 2012

<sup>31</sup> Informe RSE BBVA Colombia año 2012

Aunque el banco BBVA tiene la iniciativa y ha comenzado por fomentarla dentro de la entidad, aún falta mucho por avanzar si vemos en la información interna del banco los puestos ocupados por mujeres y hombres.

#### **6.2.4 Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades**

En este objetivo el banco inicio un proyecto de investigación de control de la malaria y se encuentra monitoreado por la organización mundial de la salud.

Según informes internos del banco de responsabilidad corporativa, se está realizando investigaciones acerca del tratamiento y prevención de la Malaria, así mismo el impacto que esta enfermedad genera en la comunidad. La fundación BBVA está al pendiente de estas investigaciones y premia a aquellas iniciativas que ayudan a investigar medicamentos para enfermedades olvidadas, esto consiste trabajar para desarrollar y distribuir tratamientos para las poblaciones más pobres del mundo, el banco actúa como ente colaborador a los investigadores y de esta forma busca cooperación al desarrollo.

Aunque el grupo BBVA ha invertido para combatir muchas enfermedades entre las cuales se encuentran el paludismo, VIH/SIDA, enfermedades Cardiovasculares, Alergias y tuberculosis, estas inversiones solo se han visto en países como España donde según informes de sostenibilidad del BBVA han sido satisfactorios los resultados en la lucha contra estas enfermedades.<sup>32</sup>

#### **6.2.5 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente**

El banco está realizando gestiones del impacto ambiental indirecto a través de los principios de Ecuador, también implemento desarrollo de productos y servicios con criterios medioambientales.

Según el pacto mundial nace un acuerdo internacional que fija el año 2015<sup>33</sup> como fecha límite para alcanzar mejoras significativas en la reducción de la pobreza y las desigualdades que afectan a millones de personas en el mundo. En este sentido, BBVA se siente plenamente comprometido con este reto por medio de

---

<sup>32</sup> Informe de RSC BBVA 2012.

<sup>33</sup> Informe de RSC BBVA 2012.

actividades del negocio y campañas de difusión, sensibilización y promoción de los Objetivos del Milenio.

## Ilustración 2. Comité Ejecutivo del Pacto Mundial

### Comité Ejecutivo



Fuente: Memoria de actividades 2012 The Global Compact. [www.pactomundial.org/comite-ejecutivo](http://www.pactomundial.org/comite-ejecutivo)

Podemos observar que BBVA hace parte del comité ejecutivo del Pacto Mundial, dando un mayor compromiso en la consecución de los objetivos del milenio.

## CAPITULO VII

### 7. IMPORTANCIA QUE TIENE PARA EL BBVA LA PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Más allá de toda la información recopilada en informes y demás documentos en los que se base esta investigación, se pudo establecer características internas de la importancia que tiene para el BBVA Colombia la planeación e implementación del plan de responsabilidad corporativa. Datos que difícilmente aparecerán algún día en la prensa o en algún informe que trate sobre el tema. En muchas ocasiones las empresas solo establecen acciones sociales para mejorar su imagen o reducir el pago de impuestos, sin embargo este no es el caso para la entidad financiera de origen español, y en las siguientes líneas se expondrá lo que se encontró dentro de la organización, que la hacen un banco con un sentido social y lleno de personas comprometidas con la causa.

#### 7.1 Presupuesto anual

Sin importar los vaivenes del mercado financiero colombiano, a partir del año 2007, el presidente ejecutivo del BBVA Colombia, con el aval de la junta directiva, decidió crear el comité de responsabilidad corporativa, cuyo presupuesto es el 1% de las utilidades netas del ejercicio del año anterior, el siguiente cuadro muestra la evolución del mismo en los últimos 3 años.

**Tabla 6: Presupuesto de RSC**

Millones de pesos	de 2012	2011	2010
Utilidad neta en el ejercicio	444.272	483.915	420.394
Presupuesto de RSC	4.442	4.839	4.203

Fuente: Elaboración de los autores con base en informes públicos de la entidad. <https://www.bbva.com>

Ligar el presupuesto de responsabilidad corporativa a la utilidad neta obtenida anualmente en el ejercicio de su objeto social le da una importancia especial. Es de conocimiento común que las empresas busquen aumentar año tras año las ganancias lo que no es excepción en el BBVA Colombia. Esto confirma el compromiso con la sociedad en la parte financiera de los programas.

## **7.2 Importancia del comité de responsabilidad corporativa del BBVA.**

Los miembros que hacen parte del comité de responsabilidad corporativa son ejecutivos de primer nivel del BBVA en Colombia, comprometidos con los resultados de la organización y por supuesto con los planes y acciones que se establecen para invertir el presupuesto anual de la mejor manera posible. Como se mencionó en el anterior capítulo la cabeza del comité es el presidente ejecutivo Oscar Cabrera Izquierdo, el director de comunicación e imagen Mauricio Flórez, la gerente de Responsabilidad corporativa Liliana Corrales y un miembro de cada vicepresidencia, lo que garantiza un equipo idóneo y multidisciplinario.

Antes de la reunión anual de accionistas, el comité se reúne en varias sesiones para analizar la gestión del año que termina y crear una nueva hoja de ruta para el año que empieza. Los programas que causan un mayor impacto generalmente se les da una continuidad para que el camino trazado y los logros obtenidos se mantengan en el tiempo.

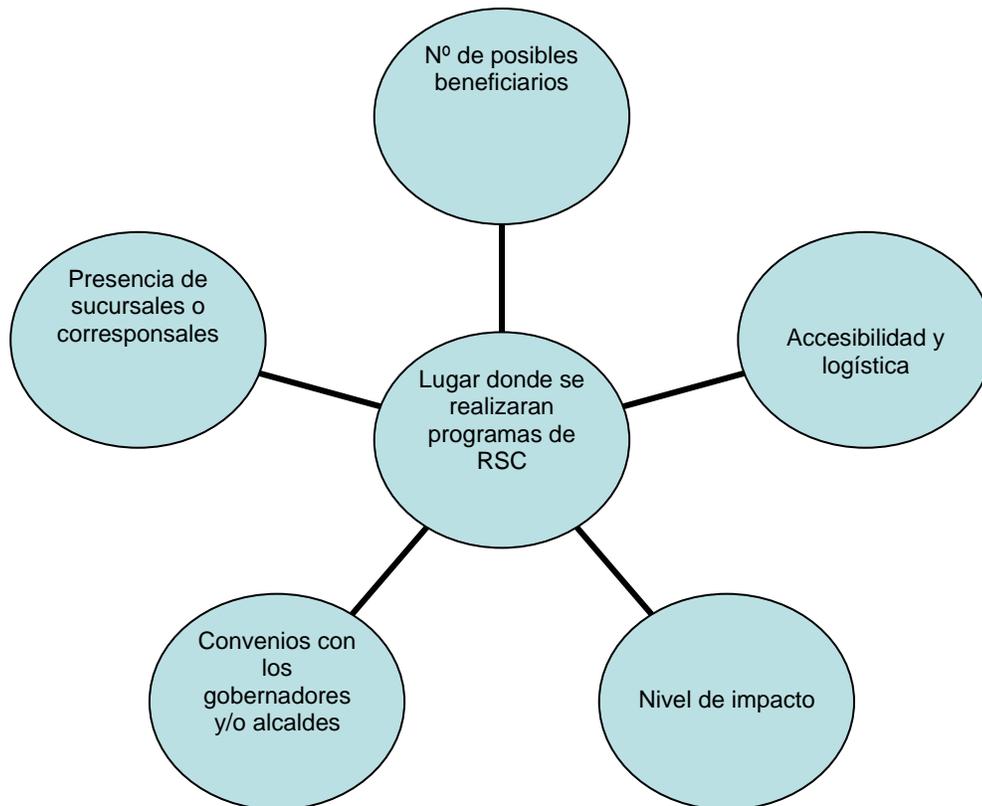
En la asamblea general de accionistas se presenta un informe detallado de lo que se realizó en el año que culminó y por supuesto el nuevo plan anual de responsabilidad corporativa para que más adelante la junta directiva haga sus observaciones correspondientes y apruebe la futura gestión.

Para un seguimiento y control necesarios en cualquier plan de acción, el comité que se conforma cada año, se reúne una vez al mes durante toda la vigencia del plan para verificar y si es necesario corregir o hacer modificaciones que aporten a una mejor gestión de los programas de responsabilidad corporativa que se realizan a nivel nacional. En estas reuniones también se reciben los aportes que a través de los miembros del comité hacen llegar todos los integrantes del BBVA Colombia que quieran poner su grano de arena.

### 7.2.3 Selección de beneficiarios

No es fácil poder abarcar toda la geografía colombiana con los programas que hacen parte de la responsabilidad corporativa de BBVA en Colombia, es por esto que los miembros del comité tienen en cuenta un grupo de variables que ayudan a seleccionar los lugares donde harán presencia cada año con sus respectivos beneficiarios.

**Grafico 4: Variables para selección de lugares beneficiarios**



Fuente: Elaboración de los autores con base en información interna reservada.  
<https://www.bbva.com.co>

### **7.3 Gerencia de la responsabilidad social empresarial**

Haciendo parte del departamento de comunicación e imagen, en el año 2007 se creó la dependencia de responsabilidad corporativa, el equipo de trabajo está conformado por un gerente y un analista los cuales son apoyados por el director de comunicación e imagen y los tres auxiliares de la misma área.

La gerente actual es Liliana Corrales Romero, en cabeza de ella está la responsabilidad de que a nivel nacional se ejecuten los planes y los presupuestos establecidos. Cabe resaltar que los gastos que genera el departamento son asumidos por el BBVA Colombia de manera directa y no afectan el presupuesto anual del que ya se habló con anterioridad. Junto con personal del banco en las regiones y por supuesto con el embajador Oscar Córdoba y el Presidente ejecutivo Oscar Cabrera hacen presencia en los más importantes desarrollos de las acciones en todos los rincones de Colombia, lo que refleja un compromiso real con los beneficiarios de los diferentes programas.

El tener una dependencia y una cabeza visible que velen por el desarrollo de la responsabilidad corporativa, es muy dicente, en muchas ocasiones en las empresas ni siquiera existe un departamento parecido y mucho menos un gerente que se encargue exclusivamente del tema.



## **CAPITULO VIII**

### **8. COMPARAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL BBVA RESPECTO A LAS ACCIONES DE LOS DEMÁS BANCOS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA**

La comparación y análisis que se realiza de la Responsabilidad Social Empresarial del BBVA refleja un alto impacto en cuanto a donaciones, aportes económicos, voluntariado y participaciones en programas culturales que mejoran la calidad de vida de las comunidades.

Es importante resaltar los aportes que realizan las entidades bancarias del país porque están contribuyendo al desarrollo social, y a la vez su posicionamiento en inversión en Responsabilidad Social, en este apartado hablaremos de cada una de esas entidades bancarias más representativas y que generan valor a las regiones y son el motor financiero de Colombia.

A continuación se evidenciarán los aportes realizados por los demás bancos en temas de Responsabilidad Social Empresarial para así realizar una conclusión acerca del posicionamiento que tiene BBVA hoy en día frente a estas entidades.

#### **8.1 Banco Davivienda**

Davivienda tiene un enfoque social que se basa en la protección del medio ambiente y que busca generar programas sociales donde la comunidad pueda compartir a través de actividades culturales, de entretenimiento y educación. Además de esta iniciativa, también se encamina a estrategias basadas en la convivencia fortaleciendo aún más el desarrollo social y contribuyendo con aportes en recursos trabajando para fortalecer mejorando la calidad de vida de los habitantes beneficiarios de sus programas de desarrollo social.

### **8.1.1 Cultivarte espacios**

Davivienda inicio un programa llamado “Cultivarte Espacios de Bienestar”, con el que quieren llegar a los municipios rurales de Colombia donde tienen presencia. La finalidad de Cultivarte es diseñar un espacio para brindar a los habitantes de los municipios una alternativa para el uso de su tiempo libre, tomando como ejes el entretenimiento, la cultura y la educación. Allí la comunidad podrá disfrutar de sala audiovisual, ludoteca, aula virtual y sala de exposiciones.

### **8.1.2 Tejedoras del servicio**

Este es un programa que tiene como fin garantizar la mejora de las condiciones de vida y laborales de las colaboradoras del Banco en la prestación del servicio de aseo y cafetería. Durante 2012 presentaron 486 personas incluidas con un cubrimiento del 54%

Además el Banco realiza charlas y talleres para incentivar el desarrollo personal y profesional de las beneficiarias mediante el manejo de contenidos relacionados con principios y valores, etiqueta y protocolo, manejo de desperdicios, sexualidad, drogas y posibilidades de estudio para el año 2012 realizaron 10 charlas en donde participaron 364 asistentes.<sup>34</sup>

### **8.1.3 Capacitación a proveedores**

Otro de los fines sociales de Davivienda es la capacitación a proveedores que consiste en los siguientes programas:

- Formación específica en seguridad de la información, políticas de pagos del Banco y continuidad del negocio.
- Capacitación estratégica: “Comandos de la Excelencia”, programa dirigido a los colaboradores de proveedores en las empresas de seguridad.
- Tres programas de excelencia, lealtad y compromiso para proveedores de mensajería y correspondencia; “Soy apasionado, respetuoso y soñador” realizado a proveedores de servicios de soporte informático; y “El alma del equipo soy yo”, dirigido a proveedores de seguridad y centros de monitoreo para el Banco.

---

<sup>34</sup> Informe Sostenibilidad Banco Davivienda 2012 <http://www.davivienda.com.co>

Para 2012 se capacitaron 490 colaboradores de nuestros proveedores<sup>35</sup>.

#### 8.1.4 Sistema de administración de riesgo ambiental y social

Este programa tiene como finalidad implementar un sistema de riesgo con el objetivo de identificar, evaluar el desempeño y posibles impactos ambientales y sociales de los clientes del banco.

Los aspectos más destacados de la evaluación de riesgos, que contribuyen al desarrollo sostenible, son: impactos sobre los recursos naturales, derechos humanos, conservación de la biodiversidad y cambio climático.<sup>36</sup>

#### 8.1.5 Eco-Eficiencia

El programas de Eco eficiencia que desarrolla Davivienda tiene diferentes fines orientados a optimizar procesos, con lo cual busca mitigar el impacto ambiental que pueden generar productos o servicios del Banco. A continuación la inversión realizada por Davivienda.

**Tabla 7. Inversiones y gastos ambientales Eco eficiencia**

#### **Eco-eficiencia**

(Millones de pesos)

<b>Inversiones y gastos ambientales</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Gastos</b>		<b>73</b>
<b>Inversiones</b>	<b>1.505</b>	<b>3.162</b>

Fuente: Informe de sostenibilidad Davivienda año 2012.<http://www.davivienda.com>

<sup>35</sup> Informe Sostenibilidad Banco Davivienda 2012

<sup>36</sup> Informe Sostenibilidad Banco Davivienda 2012.

### 8.1.6 Banco sin papel

Dentro de los programas de responsabilidad social del banco Davivienda encontramos proyectos encaminados a reducir el consumo de papel en los diferentes procesos de la entidad, por eso aquí una demostración de comparación de cifras en utilización de papel para los años 2011 y 2012<sup>37</sup>.

**Tabla 8. Ahorro de papel en toneladas BANCO DAVIVIENDA Año 2011 y 2012**

<b>CONSUMO DE PAPEL</b>		
<b>AÑO</b>	<b>RESMAS</b>	<b>CANTIDAD (TONELADAS)</b>
<b>2011</b>	<b>121.100</b>	<b>276</b>
<b>2012</b>	<b>96.358</b>	<b>214</b>

Fuente: Elaboración del grupo investigador con datos de Sostenibilidad Davivienda 2012. <http://www.davivienda.com>

### 8.1.7 Productos con valor social y ambiental

Entre los aportes de Davivienda encontramos que invierte para apoyar a los sectores de la economía del país, para eso realiza un aporte representativo a cada uno en el año 2012. Como podemos observar en el siguiente cuadro en miles de millones:

---

<sup>37</sup> Informe sostenibilidad Banco Davivienda 2012

**Tabla 9. Desembolsos por sectores BANCO DAVIVIENDA 2012**

(Miles de millones de pesos)

<b>Principales desembolsos corporativos por sector</b>	<b>Sector</b>	<b>Valor</b>
	Industrial	2.491
	Comercio	2.389
	Financiero	2.160
	Telecomunicaciones	1.026
	Energético	671
	Servicios	602
	Ingeniería y obras civiles	480
	Agroindustrial	381
	Transporte	296
	Ente descentralizado – Nacional	252

Fuente: informe de sostenibilidad Davivienda 2012. <http://www.davivienda.com>

### **8.1.8 Donaciones**

Durante el 2012 se realizaron donaciones por \$5.837 millones. Parte de estos recursos son gestionados a través de la Fundación Bolívar<sup>38</sup>

## **8.2 Banco Occidente**

Para el Banco de Occidente el tema de responsabilidad social lo vemos reflejado en el desarrollo de sus programas, principalmente en sus iniciativas e inversiones para apoyar a la comunidad.

<sup>38</sup> Informe sostenibilidad Banco Davivienda 2012

**Tabla 10. Distribución de valor económico generado Banco de Occidente 2012**

<b>Valor Económico Directo</b>	<b>Banco de Occidente</b>	<b>Fiduciaria de Occidente</b>
<b>Generado – VEDG 2012</b>	<b>(Millones)</b>	<b>(Millones)</b>
Ingresos (1)	<b>3,721,488</b>	<b>80,477</b>
Valor Económico Distribuido – VED	<b>1,025,001</b>	<b>59,548</b>
Costos Operacionales (2)	148,433	6,240
Salarios y Beneficios a los trabajadores (3)	330,086	17,824
Pagos a los Proveedores de Capital (4)	211,681	25,513
Pago a los Gobiernos (5)	315,562	9,971
Inversión Social en la Comunidad (6)	19,239	0
Valor Económico Retenido (VEDG - VED)	<b>-3,721,488</b>	<b>20,929</b>

Fuente: Informe de Inversión social Banco Occidente 2012. <http://www.bancodeoccidente.com.co>

Como podemos observar en el cuadro anterior, el banco invierte 19.239 millones de pesos en programas sociales para la comunidad como lo es Premio nacional de ecología planeta Azul y algunas donaciones.

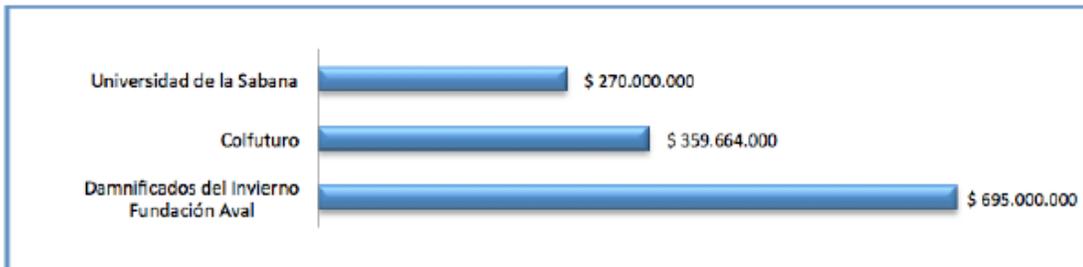
### **8.2.1 Medio Ambiente**

Conscientes de la necesidad de proteger el medio ambiente y de educar a los colombianos en esta materia el Banco de Occidente dedica desde hace 28 años tiempo y esfuerzo para rescatar los recursos naturales de nuestro país. De igual manera, estimula a las empresas y personas naturales a trabajar por el cuidado y protección del agua como fuente de vida, a través del Premio Planeta Azul que en el 2012 cumplió 19 años de existencia.<sup>39</sup>

El Banco de Occidente apoya a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan con proyectos afines a la entidad o que puedan representar aliados estratégicos. Según el informe de sostenibilidad del banco de occidente para el año 2012 se entregaron recursos por \$ 1.436.564.164 destinados a diferentes fundaciones.

<sup>39</sup> Informe sostenibilidad banco Occidente 2012. <https://www.bancodeoccidente.com.co>

**Grafico 5. Donaciones a Fundaciones BANCO BOGOTA 2012**



Fuente: Informe Inversión social año 2012 Banco Occidente. <http://www.bancodeoccidente.com.co>

### 8.2.2 Donación a Colfuturo

Dentro de uno de los aportes del banco podemos observar el de cada año a Colfuturo, en lo que va del programa han invertido cerca de los \$1.876.532.000.000 millones de pesos. Como aparece en la escritura de Insinuación de Donación, distribuido a lo largo de cuatro años así:

**Tabla 11. Donaciones a Colfuturo BANCO DE OCCIDENTE**

<b>DONACIONES BANCO OCCIDENTE</b>	
<b>AÑO</b>	<b>MONTO</b>
2009	\$ 765.956.000,000
2010	\$ 375.156.000,000
2011	\$ 375.756.000,000
2012	\$ 359.664.000,000

Fuente: Elaboración de grupo investigador con datos de Sostenibilidad Occidente 2012

La finalidad de esta inversión consiste en el fomento de la educación de profesionales en el exterior en prestigiosas universidades del mundo. El banco busca que esos beneficiarios en becas de estudio retribuyan impulsando al país al progreso de los diferentes sectores económicos y sociales.

### **8.2.3 Donación a Damnificados del Invierno**

Otro dato importante del Banco Occidente es, además de la inversión que realiza esta entidad financiera en apoyo a los damnificados del invierno, los empleados del Banco a nivel nacional también aportaron dinero de forma voluntaria con el fin de apoyar a personas que a causa de la ola invernal quedaron sin un techo para vivir durante el 2011.

En el año 2012 se Después de estudiar varias opciones, tomaron la decisión de apoyar un proyecto liderado por la Corporación Diocesana Pro Comunidad Cristiana para el diseño y construcción de 10 viviendas en una urbanización de la ciudad de Cartago – Valle, para donarlas a los damnificados del invierno que han perdido sus viviendas.<sup>40</sup>

### **8.3 Banco Citi Bank**

El enfoque que realiza Citi Bank en el desarrollo de la responsabilidad social va asociado con las necesidades de sus clientes, a través de su programa Citi Foundation a través del cual canaliza los recursos para ayudar a las comunidades en donde la organización tiene presencia y por medio del cual se define y administra los programas de inversión. Además Citi Bank define nueve prioridades

<sup>40</sup> Informe sostenibilidad banco occidente 2012. <https://www.bancodeoccidente.com.co>

de gestión sostenible para asegurar la generación de valor social, ambiental y económico:

- Mitigar y controlar los riesgos que los prestamos e inversiones implican para el medio ambiente.
- Ayudar al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.
- Aportar en la creación de comunidades económicamente saludables mediante la inclusión financiera.
- Desarrollar capacidades financieras en la sociedad en donde operan mediante iniciativas de educación.
- Apoyar a la construcción de país mediante productos y servicios diferenciales.
- Tratar a los clientes de manera equitativa y prestar un servicio basado en el respeto.
- Atraer y retener personas que reflejen la diversidad cultural y apoyar su desarrollo profesional.
- Reducir la huella ambiental de sus operaciones.
- Animar a sus proveedores a actuar de manera responsable.

### **8.3.1 Apoyo a empresas en crecimiento**

Tiene como objetivo aumentar la cantidad de pequeñas y medianas empresas que aporten nuevas fuentes de ingreso u oportunidades de empleo para personas de bajos recursos.<sup>41</sup>

### **8.3.2 Educación y calidad de vida**

Apoya a jóvenes de bajos recursos entre los 13 y los 25 años para que obtengan educación o entrenamiento postsecundario y se inserten en la cadena laboral o inicien negocios que les generen ingresos.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Informe de sostenibilidad Social Citi Bank 2012. <http://citibank.com.co>

### 8.3.3 Día Global de la Comunidad

Es una jornada en la que los empleados, familiares de los empleados y amigos de Citi Bank en el mundo trabajan simultáneamente brindando su tiempo y experiencia para dedicarse a las necesidades de la comunidad local.

En Colombia, 2.000 voluntarios participaron en un total de 14 actividades en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio.

En Bogotá, con el apoyo de la Fundación Dividendo por Colombia, cerca de 1.000 niños estudiantes del Colegio Agustín Nieto Caballero se beneficiaron con la labor de 1.500 voluntarios, quienes trabajaron en la restauración locativa del colegio.<sup>43</sup>

**Tabla 12. Inversión social CITI BANK 2012**

<b>PROGRAMAS Y DONACIONES</b>	
<b>Donaciones Caritativas</b>	\$ 57.946.476
<b>Donaciones de Citi Foundation</b>	\$ 1.213.200.000
<b>Donaciones empleados Citi Bank</b>	\$ 27.116.944
<b>Jeans por una buena causa (Dotacion para Bibliote</b>	\$ 9.139.000

Fuente: Elaboración de grupo investigador con datos de Sostenibilidad Citi Bank 2012

### 8.3.4 Donación de empleados Citi Bank 2012

De manera voluntaria los empleados de Citi donan mensualmente un porcentaje de su salario para apoyar programas de educación para niños y jóvenes de poblaciones vulnerables. En alianza con Dividendo por Colombia, el programa apoya procesos de aprendizaje básico, aceleración del aprendizaje y lecto escritura en la escuela. También contribuye con el desarrollo de infraestructura educativa como aulas especializadas en centros educativos específicos.

Durante el 2012, alrededor de 148 empleados de Citi Bank donaron \$27.116.944 de pesos para estos programas.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> Informe de sostenibilidad Social Citi Bank 2012. <http://citibank.com.co>

<sup>43</sup> Informe de sostenibilidad Social Citi Bank 2012. <http://citibank.com.co>

<sup>44</sup> Informe de Sostenibilidad Social Citi Bank 2012. <http://citibank.com.co>

Adicionalmente, en el 2012 Citi Bank realizo donaciones al programa “Donaciones Caritativas” por valor de \$57.946.476 de pesos, también implementó la fase inicial del programa Jeans por una buena causa, que busca fomentar el aporte de los empleados para incentivar el desarrollo de lecto escritura. En sólo dos meses de implementado 250 empleados directos del banco donaron \$9.139.000 de pesos que fueron utilizados para la entrega y dotación de bibliotecas en diferentes instituciones en Bogotá.<sup>45</sup>

#### **8.4 Banco Av Villas**

Este es un banco que quiere ir evolucionando implementando políticas de ampliación de sus servicios y actividades, a la vez apoyando a la comunidad contando también con el apoyo de sus empleados en temas de responsabilidad social.

A Durante el 2012 se ha mantenido el Programa de Educación Financiera “Curriculum Básico” implementado en alianza con la Fundación Junior Achievement - Colombia Emprendedora, en el cual Colaboradores del Banco dedican unas horas de su tiempo a transmitir nociones básicas de educación financiera, económica y empresarial a estudiantes de colegios de escasos recursos en diferentes ciudades del país.

En los últimos seis meses del año 91 voluntarios de 5 ciudades del país (Bogotá, Medellín, Cali, Armenia y Neiva) se unieron a esta iniciativa y dictaron sus clases en 7 colegios, beneficiando así a 2.196 niños, de los grados transición hasta octavo.<sup>46</sup>

##### **8.4.1 Donación a Colfuturo**

Colfuturo es una iniciativa de Organizaciones privadas y públicas que buscan contribuir al desarrollo equitativo de Colombia mediante la formación a nivel de Postgrado de Colombianos que aporten su trabajo al país en todos los campos profesionales de la actividad humana. La asignación de becas-préstamo se realiza con base en la excelencia académica del candidato y de la Entidad donde se

---

<sup>45</sup> Informe de sostenibilidad Citi Bank 2012. <http://citibank.com.co>

<sup>46</sup> Informe de sostenibilidad Banco Av Villas 2012. <http://www.avvillas.com.co>

cursará el programa académico. Av Villas apporto para el año 2012 la suma de \$90.000.000 en apoyo a esta Entidad.<sup>47</sup>

#### 8.4.2 Apoyo a Damnificados por el invierno

Continuando con la estrategia de Responsabilidad Social del Banco, se realizó una donación por \$460.000.000 de pesos a la Fundación Grupo Aval con destino al proyecto habitacional “Mirador de Suba” para atender los damnificados de la ola invernal.

Adicionalmente, el Banco efectuó para el año 2012 una donación de \$465.500.000 de pesos<sup>48</sup> a la Corporación Grameen Aval con el objeto de promover operaciones de microcrédito.

**Tabla 13. Programas e inversiones del BANCO AV VILLAS**

<b>PROGRAMAS Y DONACIONES</b>	<b>MONTO</b>
<b>Colfuturo</b>	<b>\$ 90.000.000</b>
<b>Fundación Junior Achievement</b>	<b>\$ 235.300.000</b>
<b>Damnificados por el Invierno</b>	<b>\$ 460.000.000</b>
<b>Corporación Grameen Aval</b>	<b>\$ 465.500.000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.250.800.000</b>

Fuente: Elaboración de grupo investigador con datos de Sostenibilidad Av Villas 2012

#### 8.5 Banco de Bogotá

El banco de Bogotá ha desarrollado una política de responsabilidad social estratégica, gracias a esas iniciativas se encuentra hoy en día entre las entidades que más aportes a nivel general tiene en la comunidad en cuanto a responsabilidad social apoyando a niños, jóvenes y adultos en educación financiera. A continuación presentamos la descripción de algunas de las iniciativas más relevantes en el año 2012.

<sup>47</sup> Informe sostenibilidad Av Villas 2012. <http://www.avvillas.com.co>

<sup>48</sup> Informe sostenibilidad Av Villas 2012. <http://www.avvillas.com.co>

### 8.5.1 Alianza SENA – Banco de Bogotá

Este programa consiste en facilitar a todos los segmentos de la población el acceso a la formación financiera en convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). El principal objetivo de ésta acción busca agrupar esfuerzos para impartir formación titulada, complementaria o virtual a diferentes sectores de la población en educación financiera, banca, seguros y en programas de formación complementaria a través de la modalidad de Aulas Móviles.

Para este programa el banco invirtió \$3.000.000.000 de pesos.<sup>49</sup>

Así mismo, se ha determinado que los objetivos específicos del convenio están enfocados a desarrollar un programa de educación financiera, donde no se incluye información comercial del Banco de Bogotá, dirigido a:

- Niños y jóvenes: para formarlos sobre los conceptos básicos del dinero y del uso de la banca, a través de la cadena de formación que realiza el SENA con los colegios articulados con la educación Media Técnica.
- Programa de educación en finanzas públicas, dirigido a los funcionarios de alcaldías y entes territoriales, acorde a las necesidades de formación en gestión pública.
- Microfinanzas: para población de bajos recursos, orientado a facilitar el acceso a la banca y disminuir el riesgo de cartera.
- Personas adultas en condiciones de pobreza: sobre buenas prácticas financieras, el papel de la banca, cómo usar los productos y servicios y conocer las recomendaciones de seguridad, deberes y derechos del consumidor financiero.
- Programa de educación financiera para la pequeña y mediana empresa sobre buenas prácticas financieras, cómo mantenerse vigente en el sistema financiero, herramientas de planeación financiera, productos y servicios dirigidos a las PYMES.

---

<sup>49</sup> Informe sostenibilidad Banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

**Tabla 14. Número de personas beneficiadas ALIANZA SENA**

<b>Aulas Móviles</b>	<b>Número de municipios visitados en 2012</b>	<b>Número de Personas formadas en 2012</b>
Regional Central	28	3,156
Región Atlántica	14	1,906
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>5,062</b>

**Otros datos:**  
Permanencia del aula en cada municipio: una semana (de lunes a sábado)  
Horas de formación individual: 18 horas

Fuente: informe de sostenibilidad banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

### **8.5.2 Alianza con VISA para Fútbol Financiero**

Este programa se enfoca en la educación financiera dirigidos a niños y jóvenes llevándose a cabo en el mes de noviembre de 2012 y su implementación a corto plazo acompañará las activaciones de marca de los productos del Banco. De esta forma el Banco de Bogotá se acercara a universidades y colegios para que el juego sea tenido en cuenta en las metodologías de enseñanza de éste útil conocimiento.<sup>50</sup>

### **8.5.3 Divercity y los niños de los municipios de Colombia**

Divercity es un parque de diversiones para niños y niñas entre los 3 y 13 años, quienes juegan mientras aprenden la dinámica de la vida de los grandes.

El “edu-entretenimiento”<sup>51</sup> es el concepto motor que mueve a este proyecto, que cuenta con restaurantes, calles, edificios, bancos, todo a la medida de los pequeños. A continuación las zonas del país donde se promueve este proyecto:

<sup>50</sup> Informe Sostenibilidad Banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

<sup>51</sup> Informe sostenibilidad social banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

**Tabla 15. Ubicación de Divercity en el país BANCO BOGOTA 2012**

<b>Zona</b>	<b>Municipio</b>
<b>Central</b>	Gachancipa
	Tocancipa
	Cajicá
	Anapoima
	Chía
<b>Antioquia</b>	Caldas
	La Estrella
	Rionegro
	Carmen de Viboral
	Barbosa
<b>Costa</b>	Puerto Colombia
	Baranoa
	Malambo
	Ciénaga

Fuente: informe sostenibilidad social banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

#### **8.5.4 Donaciones y Patrocinios con Causa Social**

Una importante forma de expresar el compromiso social de las organizaciones ha sido a través del apoyo a iniciativas ejecutadas por organizaciones no gubernamentales, cuyos beneficiarios se encuentran en situación de vulnerabilidad económica y social.

#### **8.5.5 Donaciones**

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

En 2012, realizaron donaciones a 107 causas por un valor de \$2.519.920.338 a través de la Corporación Banco de Bogotá para el Fomento de la Educación.

También realizamos aportes directos para causas sociales<sup>52</sup>. Entre las donaciones destacadas se encuentran las siguientes:

### **8.5.6 Colfuturo**

Con una inversión de \$681.468.750 por parte del Banco de Bogotá, se conformó una de las donaciones más importantes para Colfuturo, entidad encargada de promover, apoyar y financiar la formación académica de alto nivel de colombianos dentro y fuera del país.

En 2012, Colfuturo apoyó a más de 988 personas de todas las regiones de Colombia para la realización de 844 programas de maestría y 144 programas de Doctorado en más de 25 países de destino.<sup>53</sup>

### **8.5.7 Proyecto UTOPIA – Universidad de La Salle**

Este proyecto llamado UTOPIA representa un concepto único de educación que integra la generación de oportunidades educativas y productivas para jóvenes de sectores rurales, de escasos recursos económicos, y que han sido afectados por la violencia

El Banco de Bogotá, uniéndose apoya a este emprendimiento educativo, aportando al proyecto con 10 becas completas (matrícula y sostenimiento durante todos los años de formación) para 10 estudiantes destacados. El valor de ésta donación para 2012 fue de \$177.000.000.<sup>54</sup>

### **8.5.8 Centro Integral de Rehabilitación de Colombia – CIREC**

El Banco de Bogotá se vinculó al Centro Integral de Rehabilitación de Colombia CIREC para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad física o afectadas por minas antipersonas. Para esta ocasión, el Banco aportó \$38.000.000 de pesos<sup>55</sup>.

---

<sup>52</sup> Informe de sostenibilidad banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

<sup>53</sup> Informe de sostenibilidad banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

<sup>54</sup> Informe de sostenibilidad banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

<sup>55</sup> Informe de sostenibilidad banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

### 8.5.9 Campaña Ayudemos a Santander

El Banco de Bogotá se unió a la campaña “Ayudemos a Santander” a través de la donación de \$300.000.000 de pesos y el recaudo de las donaciones de los ciudadanos en la jornada de solidaridad que se llevó a cabo en el Departamento de Santander para buscar recaudar fondos que permitan dar solución y prevención a los damnificados de la ola invernal.<sup>56</sup>

### 8.5.10 Festival Iberoamericano de Teatro de Bogotá

En este programa el Banco de Bogotá patrocina el Festival Iberoamericano de Teatro de Bogotá (FITB). Con una inversión de \$1.200.000.000 de pesos se realizó este evento el cual aporta entretenimiento a la ciudad y genera espacios para la convivencia entre sus habitantes.<sup>57</sup>

### 8.5.11 Tercera Versión del Festival Francisco el Hombre

El Banco de Bogotá apoyó durante el mes de marzo de 2012 el Festival Francisco el Hombre, certamen en el que concursan los grupos jóvenes más destacados de la música vallenata contemporánea. Es el escenario en el que jóvenes intérpretes presentan sus propuestas y la plataforma que les permite ser conocidos a nivel nacional e internacional. Para el año 2012, el aporte del Banco de Bogotá fue de \$300.000.000 de pesos.<sup>58</sup>

**Tabla 16. Inversión en programas de Responsabilidad Social BANCO BOGOTA**

<b>PROGRAMAS Y DONACIONES</b>	<b>INVERSION AÑO 2012</b>
<b>ALIANZA SENA</b>	\$ 3.000.000.000
<b>CORPORACION FOMENTO A LA EDUCACION</b>	\$ 2.519.920.338
<b>COLFUTURO</b>	\$ 681.468.750
<b>UTOPIA - UNIVERSIDAD DE LA SALLE</b>	\$ 177.000.000
<b>CIREC</b>	\$ 38.000.000
<b>AYUDEMOS SANTANDER</b>	\$ 300.000.000
<b>FITB</b>	\$ 1.200.000.000
<b>FESTIVAL FRANCISCO EL HOMBRE</b>	\$ 300.000.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8.216.389.088</b>

Fuente: Elaboración de grupo investigador con datos de Sostenibilidad Banco Bogotá 2012

<sup>56</sup> Informe de sostenibilidad banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

<sup>57</sup> Informe de sostenibilidad banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

<sup>58</sup> Informe de sostenibilidad banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>

## 8.6 Bancolombia

Durante el 2012 se plantearon objetivos retadores con el fin de llegar a un mayor número de colombianos con programas integrales que generen capacidades y transformaciones de largo plazo, así como un impacto positivo en la comunidad. Para lograrlo trabajan por el desarrollo integral del ser humano, impulsando con sus proyectos el acompañamiento del ciclo de vida de una persona, desde su primera infancia, y hasta que es responsable y gestor de su propio desarrollo.

### 8.6.1 Inversión social

A continuación las inversiones en responsabilidad social empresarial en el año 2012:

**Tabla 17. Principales programas de Inversión Social Bancolombia 2012**

<b>PROGRAMAS</b>	<b>APORTES</b>
Primera Infancia	\$3,944 millones
Educación	\$3,947 millones
Emprendimiento	\$152 millones
Voluntariado Corporativo	\$798 millones

Fuente: Informe gestión empresarial Bancolombia 2012

### 8.6.2 La solidaridad marcó la Navidad de 5.000 niños de Colombia

Bancolombia en el 2012 incentivo a los colaboradores y sus familias para que adoptaran a 5.000 niños acogidos por Aldeas Infantiles SOS, una organización no gubernamental que trabaja por cubrir las necesidades para defender los intereses y derechos de los niños y adolescentes en numerosos países del mundo.

**Tabla 18. Aportes y donaciones por la FUNDACION BANCOLOMBIA**

Aportes en dinero empleados	2.810 empleados hicieron donaciones, recaudando un total de \$123.295.746
Aportes Fundación Bancolombia	\$202.942.604 para garantizar que cada niño recibiera su regalo
Voluntarios participantes	474
Niños beneficiados	5.000
Ciudades impactadas	Rionegro y Medellín (Antioquia), en Bogotá y Soacha (Cundinamarca), Floridablanca y Cúcuta (en los Santanderes), Ipiales (Nariño), Riosucio (Caldas), Ibagué (Tolima), y en Cali, Cartagena, Barranquilla y Pereira.

Fuente: informe gestión empresarial Bancolombia 2012 . <https://www.bancolombia.com.co>

Adicionalmente promueven diferentes iniciativas que impulsan el desarrollo social de nuestro país. Es por esto que Bancolombia se ha sumado a proyectos de entidades que trabajan en beneficio de las comunidades. Algunas de ellas es:

- Ballet Metropolitano de Antioquia
- Fundación Batuta
- Fundación ANDI
- Fundarte
- Fundación Fraternidad Medellín
- Orquesta Filarmónica de Medellín
- Corporación Parque Arvi
- Fundación Colombia somos todos
- Fundación para el fondo de atención al Refugiado

La inversión de Bancolombia en desarrollo social en el año 2012 fue de \$1.328.904.850 y la inversión total fue de \$11.197.798.276<sup>59</sup>

## 8.7 Análisis comparativo

Realizaremos un análisis comparativo de las seis entidades financieras más representativas que se encuentran en Cartagena, teniendo en cuenta las

<sup>59</sup> Informe Gestión Empresarial Bancolombia 2012. <https://www.bancolombia.com.co>

inversiones en proyectos, programas y donaciones en Responsabilidad Social Empresarial en contraste con las inversiones realizadas por el banco BBVA en este mismo tema.

A continuación observaremos en un cuadro comparativo las inversiones realizadas en el año 2012 por estas entidades bancarias, las cuales son las más representativas en el mercado en cuanto a inversiones en Responsabilidad Social Empresarial.

**Tabla 19. Comparación de Inversiones de entidades Bancarias**

<b>ENTIDADES BANCARIAS</b>	<b>INVERSIONES</b>
<b>BANCO DAVIVIENDA</b>	\$ 5.837.000.000
<b>BANCO OCCIDENTE</b>	\$ 1.436.564.164
<b>BANCO CITI BANK</b>	\$ 1.307.402.420
<b>BANCO AV VILLAS</b>	\$ 1.250.800.000
<b>BANCO BOGOTA</b>	\$ 8.216.389.088
<b>BANCO BANCOLOMBIA</b>	\$ 11.197.798.276
<b>BANCO BBVA</b>	<b>\$ 4.442.000.000</b>

Fuente: Elaboración del grupo investigador con base en los informes de RSC del año 2012.

En el cuadro anterior podemos destacar las inversiones realizadas en el año 2012 por las entidades bancarias más representativas del país dejando ver los compromisos de cada una de las entidades así también los beneficios que trae a la sociedad.

BBVA Colombia se encuentra en la cuarta posición en cuanto a inversión social por debajo de Bancolombia, Banco de Bogotá y Davivienda respectivamente, y por encima de tres entidades representativas en Colombia superando a Banco de Occidente por \$3.000 millones de pesos que fue la entidad que más se le acercó en aportes.

Aunque no BBVA no esté en primer lugar en cuanto a inversión, cabe resaltar el esfuerzo que realiza esta entidad en sus programas de educación, deporte, medio ambiente y cultura donde lo verdaderamente importante con estas inversiones son los beneficios que obtiene la comunidad que los rodea. Estar en el cuarto lugar se puede apreciar desde los eventos deportivos y de educación que en casi todos los escenarios BBVA tiene protagonismo y los logros que ha obtenido con su comité de Responsabilidad Social. Por eso el impacto que se puede apreciar es positivo y notable aunque falta por invertir para posicionarse mejor frente a las otras entidades y para lo más importante, mejorar la calidad de vida de la comunidad.

## CAPITULO IX

### 9. RESULTADOS QUE HA GENERADO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL BBVA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

El siguiente capítulo toca la parte más importante del presente proyecto de investigación, el objetivo es encontrar a Cartagena en el mapa de la responsabilidad corporativa del BBVA Colombia y establecer que acciones se llevaron a cabo en el último año al igual que su efectividad e impacto que causaron en los beneficiarios y su comunidad.

#### 9.1 BBVA en la ciudad de Cartagena

Actualmente el banco BBVA Colombia tiene una presencia importante en la ciudad de Cartagena, cuenta con 8 sucursales de atención comercial, 1 dedicada a la banca empresarial y 1 más de un segmento especial para clientes preferentes. Adicionalmente se encuentra la sede de la gerencia de zona y un centro hipotecario, las cuales no se tuvieron en cuenta en la siguiente tabla por no ser oficinas de atención al público. En estos establecimientos emplea a 93 personas directamente con la entidad y 3 temporales y 1 practicante universitario<sup>60</sup>.

**Tabla 20: Numero establecimientos bancarios en Cartagena Diciembre de 2013**

NOMBRE DE ENTIDAD	# DE OFICINAS
BANCOLOMBIA S.A.	20
BANCO DAVIVIENDA S.A.	16
BANCO DE BOGOTÁ	10
BBVA COLOMBIA	10

<sup>60</sup> Intranet BBVA, ruta confidencial.

<b>BANCO DE OCCIDENTE</b>	9
<b>BANCO CAJA SOCIAL BCSC</b>	5
<b>BANCO POPULAR S.A.</b>	4
<b>BANCO CORPBANCA S.A.</b>	4
<b>BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.</b>	3
<b>BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.</b>	3
<b>CITIBANK – COLOMBIA</b>	2
<b>HELM BANK SA</b>	2
<b>HSBC</b>	2
<b>BANCO DE LAS MICROFINANZAS BANCAMÍA S.A.</b>	2
<b>BANCO COOMEVA S.A.</b>	2
<b>BANCO GNB SUDAMERIS S.A.</b>	1
<b>BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.</b>	1
<b>BANCO WWB S.A.</b>	1
<b>BANCO FALABELLA</b>	1

Fuente: Elaboración del grupo investigador con información levantada en las páginas web de los establecimientos.

## 9.2 Bancarización e inclusión financiera

En ocasiones, muchos colombianos y colombianas quieren acceder a un crédito en alguna entidad bancaria, pero se encuentran con que el asesor que los atiende les pide una serie de documentación que en algunos casos no posee y que son imprescindibles para cualquier vínculo de deuda, si bien los índices de bancarización en el país han mejorado, hay que ver más allá de las cifras y darse cuenta de que la variación está más que todo en el acceso a productos de

ahorros, y que el número de personas con por lo menos un crédito de cualquier tipo crecen a tasas más lentas<sup>61</sup>.

La fundación micro finanzas BBVA trajo a Colombia en el año 2008 Bancamía, una entidad financiera de carácter privado con talante netamente social, para dedicarse exclusivamente a impulsar el desarrollo y crecimiento de las personas que hacen parte de la base de la pirámide social, como ellos mismos las llaman. Actualmente tiene 171 oficinas distribuidas en 27 departamentos que alcanzan a atender a 824 municipios<sup>62</sup>. El banco BBVA posee el 51% de las acciones y adicional solo estas tienen derecho a voto. El accionar de Bancamía está ligado a lo que el BBVA a nivel internacional establezca para el actuar de la fundación.

Bancamía es líder en participación de mercado en el país, tiene el mayor porcentaje de la cartera total desembolsada cifras otorgadas por la superintendencia financiera de Colombia a corte de diciembre del 2012. Esto demuestra el compromiso con las personas que tocan la puerta buscando opciones de financiación que estén a su alcance y que los apalanquen en sus diferentes actividades empresariales.

**Tabla 21: Participación de cartera total de microcréditos**

<b>Entidades</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Bancamía</b>	28,45	28,52
<b>Banco WWB</b>	18,20	20,24
<b>BCSC</b>	15,65	15,81
<b>Bancolombia</b>	9,57	9,47
<b>Finamérica</b>	10,33	7,95
<b>Banco de Bogotá</b>	8,09	8,23

Fuente: Elaboración de autores con información obtenida en la página de la superintendencia financiera de Colombia <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf>

<sup>61</sup> [www.portafolio.co/economia/cifras-bancarizacion-colombia](http://www.portafolio.co/economia/cifras-bancarizacion-colombia)

<sup>62</sup> Informe de gestión sostenible, Bancamia 2012. <https://www.bancamia.com.co>

En la ciudad de Cartagena, Bancamía posee 2 sucursales que atienden más de 10.000 clientes<sup>63</sup> que en su mayoría son microempresarios de todo tipo de negocios y poseen los productos que se ajustan a sus necesidades, siendo atendidos por asesores especializados en micro finanzas. Esta cifra es muy significativa, si se tiene en cuenta que con su cedula y experiencia en el negocio pueden acceder a productos que muy difícilmente les darían en otras entidades.

### **9.3 Programas de responsabilidad corporativa del BBVA en Cartagena**

En un pasado capítulo se observaron los programas que incluye el plan de responsabilidad corporativa del BBVA que implementa en todo el país, generalizando muchas acciones y beneficiarios. A continuación se ahondará específicamente en la ciudad de Cartagena para tener un mejor panorama del impacto de los mismos en la población local.

#### **9.3.1 Deporte**

El deporte es un complemento para la formación integral de los seres humanos, no solo influye en la parte física sino psicológica y social<sup>64</sup>. El BBVA en la ciudad de Cartagena ha contribuido de manera significativa en la vida de cientos de niños que tal vez sin esta ayuda no podrían practicar su deporte favorito o lo harían en condiciones inadecuadas.

#### **9.3.2 Fundación Word Coach**

Hasta el cierre del año 2012 se ha realizado una inversión de \$700.000.000 para beneficiar 2.500 niños y jóvenes de colegios de la Boquilla y el Pozón<sup>65</sup>, otorgándoles además de un “morral de sueño”, implementos deportivos para que practicasen sus deportes favoritos. Adicional a esto los que se observaron con habilidades especiales en el fútbol, se les dio la oportunidad de entrar al equipo de su categoría teniendo en cuenta la edad para que participaran en la liga de bolívar representando a la fundación.

---

<sup>63</sup> <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/economica/bancamia-se-crece-en-bolivar-54900>

<sup>64</sup> [http://www.revistaeducacion.mec.es/re335/re335\\_10.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re335/re335_10.pdf)

<sup>65</sup> Informe interno del BBVA no publicado.

El compromiso adquirido por los padres de los niños beneficiarios es principalmente incentivar a que terminen sus estudios básicos y que su tiempo libre lo empleen practicando algún deporte de su agrado. Lo más importante de este programa es que incluye el deporte no solo como incentivo para que niños en sectores vulnerables permanezcan en los colegios sino también para reducir el riesgo de que se desvíen en problemáticas propias de los sectores más pobres de la ciudad y del país, como son las drogas, la prostitución, la delincuencia común y las pandillas.

En el año 2012 se realizó una inversión de \$150.000.000 en este programa beneficiando a 500 niños de las zonas vulnerables ya mencionadas.

### **9.3.3 Embajador Oscar Córdoba**

El ex arquero de la selección Colombia y del Boca Juniors de Argentina ha estado presente en varios eventos de responsabilidad corporativa en la ciudad. Su presencia afecta de inmediato los corazones de los niños y jóvenes que ven en él un ídolo y un ejemplo a seguir, impacto que es de difícil medición pero que no se podía dejar de lado en este trabajo de investigación.

El total de eventos en los que se presentó en el año 2012 fue de 5, incluyendo un partido de fútbol con los jóvenes de la fundación Word Coach. Sus gastos de viáticos y representación no pudieron ser otorgados por razones de confidencialidad de la entidad.

### **9.3.4 Educación**

La principal bandera de la responsabilidad corporativa del BBVA debía estar presente en la ciudad de Cartagena, al igual que en todo el país, este es el tópico más importante y donde se invierte la mayor cantidad de tiempo y recursos. Al cierre del 2012 el BBVA invirtió más de \$3.000 millones en fortalecer la educación no solo de niños y jóvenes, también de adultos cartageneros.

### **9.3.5 Escuela busca al niño y al adolescente**

La deserción escolar es una problemática que afecta a las principales zonas vulnerables de la ciudad de Cartagena, en el año 2012 cerca de 10.000 alumnos

abandonaron las aulas de los centros educativos de la heroica<sup>66</sup>. Según la secretaria de educación del distrito en un consejo comunero realizado el 22 de julio del año 2012 afirmó que según datos de la alcaldía el caso más alarmante se presenta en el barrio el Pozón, donde 450 infantes dejaron las aulas el año inmediatamente anterior. El BBVA en su compromiso con la educación de los niños y jóvenes en los últimos años ha puesto en marcha el plan la escuela busca al niño y al adolescente con la colaboración de UNICEF y la alcaldía mayor de Cartagena.

El año 2012 el programa beneficio a 200 niños y jóvenes del barrio el Pozón<sup>67</sup>, que habían dejado los estudios y por medio de los colegios se obtuvo la información de contacto y se llegó a un compromiso conjunto entre el estudiante, su responsable en el hogar y el programa para que este retomara las actividades en acompañamiento con personas idóneas para hacer este proceso menos traumático no solo en la parte académica sino psicológica y social. El banco patrocinaría el año escolar completo incluyendo útiles y uniformes. Esta acción redujo casi a la mitad los estudiantes desertores que la alcaldía esperaba se presentaran en esta zona deprimida de la ciudad.

La inversión en este programa realizada en el año 2012 fue de \$80.000.000.

Se beneficiaron 200 niños y jóvenes.

Las personas involucradas en esta tarea fueron 100 incluyendo docentes, funcionarios de la alcaldía y personal proporcionado por el banco.<sup>68</sup>

### **9.3.6 Morrales de sueños**

Nuevamente de la mano de la alcaldía de Cartagena y la gobernación de Bolívar se hizo entrega en el año 2012 de 500 “morrales de sueños” para ser llevados a las escuelas más necesitadas de la ciudad y el departamento. En el corralito de piedra se beneficiaron 300 niños con uno de estos morrales, que como ya se mencionó anteriormente contiene un kit escolar completo para incentivar sus actividades académicas del día a día.

La inversión solo en Cartagena para el año 2012 de este programa fue de \$12.000.000<sup>69</sup>.

---

<sup>66</sup> <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/cerca-de-10-mil-alumnos-en-cartagena-abandonan-las-aulas-85793>

<sup>67</sup> Informe interno del BBVA no publicado.

<sup>68</sup> Informe interno del BBVA no publicado.

<sup>69</sup> Informe interno del BBVA no publicado.

### **9.3.7 Adelante con tu futuro**

El bus de la educación financiera llegó en el año 2012 a la ciudad de Cartagena, haciendo escalas en el centro histórico y el barrio manga, ofreció a los cartageneros interesados en instruirse más acerca del manejo de las finanzas personales 4 cursos cortos y rápidos dentro de su instalación.

80 personas asumieron el reto con una inversión que el banco calcula en \$4.000.000<sup>70</sup>, poco si se tiene en cuenta de que serán conocimientos que le servirán de mucho en el día a día y que pueden marcar una gran diferencia en su bienestar personal y familiar.

### **9.3.8 Cultura**

Cartagena en los meses de enero y febrero se convierte en el epicentro cultural de Colombia albergando 3 eventos culturales de importancia internacional, el festival internacional de música clásica, ART/Cartagena y por su puesto el Hay festival. Este último es el evento literario más importante que se realiza en el país, desde su nacimiento en el año 2005 ha abierto sus puertas a miles de personas para que disfruten diversas actividades como foros, conciertos, conversatorios, etc. Junto personalidades reconocidas en el universo cultural con trayectoria internacional sobresaliente.

En su compromiso con la cultura de Cartagena y del país el BBVA desde el año 2010 se ha vinculado a este magno evento como patrocinador, no solo en términos monetarios sino trayendo invitados de otros países para que hagan parte de las actividades programadas. En el año 2012 el invitado por parte del banco fue el mexicano Carlos Fuentes, uno de los mejores escritores del país azteca de los últimos tiempos. Dentro de sus logros obtenidos se encuentran el premio Cervantes, el Rómulo Gallegos y el Príncipe de Asturias, entre otros.

La inversión realizada de manera global en el patrocinio y los gastos del invitado fue de \$150.000.000 y se estima que alrededor de 300 personas asistieron a los eventos donde se presentó.

---

<sup>70</sup> Informe interno del BBVA no publicado.

### **9.3.4 Medio Ambiente**

En la parte de medio ambiente en la ciudad de Cartagena las inversiones fueron pocas, pero esto no quiere decir que el impacto haya sido casi nulo. Los programas que se llevaron a cabo en el año 2012 fueron básicamente 2:

- El reciclaje de los tóner de las impresoras de las sucursales: existen 25 equipos en toda la ciudad, que consumen en promedio 60 cartuchos al año, los cuales se recogieron y se donaron a la fundación del quemado para su reciclaje y aprovechamiento.
- Reciclaje de las baterías de las UPS de los cajeros automáticos: casi parecida en tamaño y potencia a la de una motocicleta, estas baterías deben ser procesadas para su reciclaje por personal experto, su ciclo de vida está calculado en 1 año y de los 30 cajeros que posee el banco en Cartagena, 20 las utilizan, es decir en promedio se retornan al proveedor 20 baterías anuales para evitar daños al medio ambiente por tratamiento no apto.<sup>71</sup>

### **9.4 Elección de Cartagena como ciudad beneficiaria**

Cartagena como se observó en las páginas anteriores ha sido tomada en cuenta como ciudad beneficiaria de programas de la responsabilidad corporativa del BBVA en gran medida, siempre teniendo en cuenta las variables mencionadas para escoger las partes geográficas donde se hace presencia a nivel nacional.

---

<sup>71</sup> Informe interno del BBVA no publicado.

**Tabla 22. Variables BBVA**

<b>Variables</b>				
Nº de posibles beneficiarios	Presencia del BBVA	Convenios con alcaldías y/o gobernaciones	Nivel de impacto	de y Accesibilidad logística
211.890 jóvenes y adolescentes tiene Cartagena según el último censo del DANE realizado en 2005 y proyectado hasta el 2011.	10 sucursales entre las que se encuentran 2 recientemente inauguradas.	Convenio con las secretarías de educación distrital y departamental.	Alto <sup>72</sup> .	Aeropuerto internacional Rafael Núñez
	30 cajeros automáticos.	Diferentes entes territoriales están vinculados como clientes de banca institucional.		Terminal de transporte terrestre.
	93 colaboradores.	Los funcionarios de la gobernación en su totalidad son clientes del BBVA.		

**Fuente:** Elaboración del grupo investigador con datos aportados por la gerencia de RSC del BBVA.

<sup>72</sup> Dato aportado por la Gerente de la RSC del BBVA.

## CONCLUSIONES

El desarrollo de acciones encaminadas a mejorar de alguna manera el diario vivir del prójimo y del entorno merece un reconocimiento especial. El grupo investigador se sintió muy a gusto de ver como una entidad financiera de origen español y que acogió Colombia como propia se ha internado en las problemáticas que aquejan a los habitantes de a pie. De igual forma la banca en general ha puesto su grano de arena para incidir positivamente en las condiciones de vida de todas las personas que habitan este hermoso país.

Los bancos muchas veces no tiene la mejor reputación en la sociedad, un estudio realizado a través de Twitter en una escala de 10 a -10 arrojo que único banco en Colombia que obtuvo un numero positivo fue Santander con un desalentador 0,15%. Con este trabajo no se buscó de manera directa modificar este índice, sin embargo es bueno dar a conocer más sobre el sector y sus actores, para que no se miren como un mal necesario sino como aliados para el bienestar y el diario vivir. Los planes de responsabilidad social que realizan todas las empresas buscan acercarse más a la sociedad y mostrar la cara humana de las organizaciones.

El BBVA está comprometido con el desarrollo económico y social del país, su plan de responsabilidad corporativa es muy completo e intenta llegar a las zonas más vulnerables, llevando todo tipo de aportes en diferentes frentes donde las personas que más lo necesitan encuentren una empresa con conciencia que no solo ande buscando el incremento de utilidades. Atar el presupuesto de RSC a las utilidades conseguidas el año anterior liga los resultados de su objeto social directamente con el plan anual de acciones y esfuerzos que buscan disminuir brechas y llevar luz de esperanza a muchos colombianos.

Las principales conclusiones que se obtuvieron en la realización de esta investigación se mencionan a continuación:

- ✓ El plan anual que se realizó en el año 2012 fue muy completo y cumplió con las expectativas del comité del banco. Se invirtieron en todos los aspectos tanto internos como externos para hacer de la organización una empresa con sentido social. La educación seguirá siendo el principal tema para poner sobre la mesa cuando se hable de programas y acciones de responsabilidad corporativa. Más del 50% del presupuesto se invirtió en temas relacionados con incentivación del estudio, reducción de deserción escolar, educación financiera entre otros.

- ✓ La ciudad de Cartagena en los próximos años seguirá siendo una beneficiaria predilecta de los planes de responsabilidad corporativa del BBVA, y además del plan de expansión que la empresa está materializando con la apertura de oficinas y aumento en la red de servicios y cajeros. Según palabras del presidente ejecutivo Dr. Oscar Cabrero Izquierdo.
- ✓ En el año 2012 se invirtieron aproximadamente \$396.000.000 en acciones de responsabilidad corporativa por parte del BBVA en la ciudad de Cartagena, esto corresponde casi al 9% del presupuesto total que se manejó ese año, cifra que demuestra en números el compromiso con la sociedad cartagenera.
- ✓ 1080 niños, jóvenes y adolescentes se beneficiaron directamente en el año 2012 de los programas del plan de RSC del BBVA en la ciudad de Cartagena, principalmente en temas relacionados con la educación y el deporte. Adicional a esto aproximadamente 300 jóvenes y adultos pudieron disfrutar de manera gratuita los eventos del escritor invitado por la entidad en el “Hay festival”.
- ✓ En el contexto actual que presenta el país va a ser muy interesante como las entidades financieras y en especial los bancos se involucran en el proceso de paz que está negociándose en la Habana-Cuba. En el análisis realizado por el equipo investigador no se encontraron acciones relevantes que contribuyan al fin del conflicto.
- ✓ Un estudio realizado por Invamer Gallup para revista Dinero y publicado el 13 de septiembre del 2012, menciona que solo el 40% de los empresarios estaría dispuesto a contratar a exguerrilleros, cifra preocupante si se piensa en una reconciliación total de Colombia.
- ✓ El posicionamiento en el que se encuentra BBVA Colombia en responsabilidad social es positiva y va encaminada a ser una de las entidades bancarias con mayor inversión en el país. El análisis de posicionamiento fue fundamental para conocer los aportes en programas sociales que generan un desarrollo social significativo, siendo la cuarta entidad que invierte en Responsabilidad Social.
- ✓ BBVA Colombia se unió al Pacto mundial de las naciones Unidas en el año 2004, es decir que tiene alrededor de casi 10 años trabajando en los objetivos del milenio y aunque solo 5 de los 8 objetivos planteados son llevados a cabo, vemos que el impacto no es tan fuerte si lo planteamos en términos de cifras de desigualdad, mejora del medio ambiente y pobreza.
- ✓ El fomento de la educación en Cartagena por parte de BBVA es un aporte que de manera directa fortalece los objetivos sociales del banco en

contraste con los objetivos del milenio como es el caso de la Enseñanza Primaria Universal y el impacto sería mucho más notorio y se contribuye a bajar la cifra de deserción escolar.

## RECOMENDACIONES

A pesar que en el modelo de los planes de responsabilidad corporativa del BBVA están muy bien encaminados, dirigidos, coordinados y ejecutados a nuestro juicio es necesario plasmar algunas recomendaciones que conlleven a la búsqueda de mejores resultados teniendo como objetivo principal el cumplimiento de los programas a cabalidad ampliando las coberturas y beneficiando a la comunidad en general.

- ✓ Bancamía es un actor principal en la inclusión financiera en Colombia, sería interesante ver que el BBVA dé a conocer más su protagonismo en esta entidad financiera la cual muchas personas ni siquiera relacionan con el grupo español.
- ✓ Se recomienda que el BBVA sea protagonista en el posible postconflicto que se presente con la firma de un acuerdo en las Negociaciones de la Habana, sería una oportunidad para influir en la recuperación del tejido social del país.
- ✓ Es importante que el Banco invierta aún más en los programas de RSC y que siga expandiendo esas ayudas a los menos beneficiados y contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad teniendo en cuenta que entidades del sector financiero como Bancolombia, banco Bogota y Davivienda invierten en cifras monetarias aún más que BBVA.
- ✓ Entre las contribuciones que hace el BBVA en contexto con los planes de los objetivos del milenio, consideramos que es importante avanzar con el desarrollo de los mismos. Invertir monetariamente, donaciones entre otros, buscar medios para trabajar de la mano con estos objetivos y abarcar la totalidad de ellos, siendo que solamente se trabajan 5 y los 3 restantes como lo es la reducción de la mortalidad de los niños, mejorar la salud materna y la gestión del pacto ambiental no se han realizado proyectos. Aunque cabe destacar que en la gestión del pacto ambiental se viene llevando a cabo mínimos programas para el cuidado del medio ambiente.

## BIBLIOGRAFÍA

- BESTRATÉN, B MANUEL y PUJOL SENOVILLA, LUIS (2004) NTP 644: Responsabilidad social de las empresas (II): tipos de responsabilidades y plan de actuación.
- Comisión de las Comunidades Europeas, (2001), “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, UE COM 366, Bélgica.
- CORRAL, ANTONIO. Responsabilidad Social de la Empresa en Latinoamérica. Banco interamericano de Desarrollo. Septiembre de 2005.
- Informe del foro de expertos en RSE, 17 de marzo de 2005 España.
- MONTES, V JENNY. Enero 2008. “Ecoeficiencia: una propuesta de responsabilidad ambiental empresarial para el sector financiero colombiano. Tesis universidad Nacional de Colombia.
- PEREZ, CUESTA DEYMI. (Febrero 2006). “Responsabilidad Social empresarial en el sector financiero, énfasis en el sector bancario: caso Bancolombia Cartagena. Tesis Universidad de Cartagena.
- REYNO M, MANUEL. Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva. Septiembre de 2007.
- TRUÑO, JORDI. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. Febrero 2007. Trabajo de investigación del doctorado en creación estrategia y gestión de empresa de la universidad de Autónoma de Barcelona.
- VIVES, A. Y PEINADO, ESTRELLA – VARA. “La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina”. Mayo de 2011.

- Objetivos de Ecuador  
[www.bancomundial.org/temas/resenas/principios\\_ecuador.htm](http://www.bancomundial.org/temas/resenas/principios_ecuador.htm)
- Informe Superfinanciera <http://www.superfinanciera.gov.co/>
- Articulo Universidad Sergio Arboleda  
<http://www.usergioarboleda.edu.co/pymes/noticia1.htm>
- Informe Sostenibilidad Banco Davivienda 2012 <http://www.davivienda.com.co>
- Informe sostenibilidad banco Occidente 2012.  
<https://www.bancodeoccidente.com.co>
- Informe de sostenibilidad Social Citi Bank 2012. <http://citibank.com.co>
- Informe de sostenibilidad Banco Av Villas 2012. <http://www.avvillas.com.co>
- Informe sostenibilidad Banco Bogotá 2012. <https://www.bancodebogota.com>
- <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/economica/bancamia-se-crece-en-bolivar-54900>
- [http://www.revistaeducacion.mec.es/re335/re335\\_10.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re335/re335_10.pdf)
- Informe de gestión sostenible, Bancamia 2012. <https://www.bancamia.com.co>

## CIBERGRAFIA

- Artículo Inversión BBVA Colombia, periódico Portafolio edición del 13 de diciembre del año 2012. <http://www.portafolio.co/economia/inversion-bbva-colombia>.
- CALVERAS ALEXIS Y GANUZA JUANJO. Responsabilidad social corporativa. UNA VISIÓN DESDE LA TEORÍA ECONÓMICA, Pág. 16. [http://www.revistasice.com/CachePDF/CICE\\_76\\_101120E13A1B598F526CED172758B66EC5FBD2.pdf](http://www.revistasice.com/CachePDF/CICE_76_101120E13A1B598F526CED172758B66EC5FBD2.pdf)
- DANE, 2012. Investigación condiciones de vida en Colombia [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/pobreza/cp\\_pobreza\\_2012.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/cp_pobreza_2012.pdf).
- MEDINA LAURA, RAMIREZ JAVIER, HERNANDEZ ANA, documento publicado, TEORIAS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, paga. 4. [http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbientaI/resumenes/Medina\\_Teor%C3%ADas\\_sobre\\_la\\_responsabilidad.pdf](http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbientaI/resumenes/Medina_Teor%C3%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf)
- PATRICIA, DIANA. Ponencia Universidad Sergio Arboleda EQUIDAD Y EFICIENCIA EN LA BANCA COLOMBIANA: evidencia del aporte de las prácticas de RSE Web Corporativa BBVA Colombia/<https://www.colombia.bancaparatodos.com/>
- Informe de RSC BBVA 2012 <https://www.bbva.com.co>
- NIIVEL DE BANCARIZACION EN COLOMBIA AÑO 2012 [www.larepublica.co/finanzas/colombia-es-el-país-donde-más-estamos-siendo-agresivos-bbva\\_30322](http://www.larepublica.co/finanzas/colombia-es-el-país-donde-más-estamos-siendo-agresivos-bbva_30322)
- INDICE DE BANCARIZACION [www.portafolio.co/economia/cifras-bancarizacion-colombia](http://www.portafolio.co/economia/cifras-bancarizacion-colombia).
- EDUCACION FINANCIERA PUBLICACION EL TIEMPO. [www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12822612](http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12822612)

- Elaboración de los autores con base en informes internos de la entidad.  
<http://www.bbva.com.co>
- Comité Ejecutivo del pacto mundial. Memoria de actividades 2012 The Global Compact. . [www.pactomundial.org/comite-eje](http://www.pactomundial.org/comite-eje)
- Informe de sostenibilidad Davivienda año 2012.<http://www.davivienda.com>
- Fuente: Informe de Inversión social Banco Occidente 2012.  
<http://www.bancodeoccidente.com.co>
- Informe Inversión social año 2012 Banco Occidente.  
<http://www.bancodeoccidente.com.co>
- Informe sostenibilidad social banco Bogotá 2012.  
<https://www.bancodebogota.com>
- informe gestión empresarial Bancolombia 2012 .  
<https://www.bancolombia.com.co>
- Superintendencia financiera de Colombia  
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf>