

Sostenibilidad en la Banca Internacional – Una mirada también al caso colombiano*

Sustainability in International Banking - A look also at the Colombian case

Sustentabilidade nos Bancos Internacionais - Um olhar também sobre o caso da Colômbia

Helen Sugelly León Ortega

Abogada y especialista en Derecho Público Financiero de la Universidad Libre Seccional Bogotá.

E mail: helenleon_01@hotmail.com

ORCID: 0000-0002-1212-4137

Fecha de recepción: AGOSTO 15 DE 2019

Fecha de aceptación: NOVIEMBRE 30 DE 2019

Resumen

El presente artículo de revisión tiene como objetivo indagar cómo el sector bancario internacional y en especial el colombiano, se está adaptando al concepto de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo, a través de estrategias corporativas que se orientan a la implementación de políticas y actividades sostenibles, después de la gran crisis financiera del 2008. Metodológicamente y para el cometido académico, se analizaron 50 obras publicadas en torno a la investigación del tema. Entre otras cosas, el trabajo argumenta que el estímulo de una mayor convergencia de la responsabilidad social y el gobierno corporativo, que incorporaría la sostenibilidad en los marcos de autoridad, haría que los asuntos ambientales, sociales y de gobierno fueran más exigibles y que las empresas fueran cada vez más responsables.

Palabras clave: Sector bancario, Responsabilidad Social, Gobierno corporativo, Sostenibilidad.

Abstract

The purpose of this review article is to investigate how the international banking sector, and especially the Colombian one, is adapting to the concept of Social Responsibility and Corporate Governance, through corporate strategies that are oriented to the implementation of sustainable policies and activities, after of the great financial crisis of 2008. Methodologically and for academic purposes, 50 published works related to research on the subject were analyzed. Among other things, the work argues that the stimulation of a greater convergence of social responsibility and corporate governance, which would incorporate sustainability in authority frameworks, would make environmental, social and governance issues more demanding and that companies were increasingly responsible.

Keywords: Banking sector, Social Responsibility, Corporate governance, Sustainability.

Resumo

O objetivo deste artigo de revisão é investigar como o setor bancário internacional, e especialmente o setor bancário colombiano, está se adaptando ao conceito de Responsabilidade Social e Governança Corporativa, através de estratégias corporativas orientadas para a implementação de políticas e atividades sustentáveis, após a grande crise financeira de 2008. Metodologicamente e para a tarefa acadêmica, foram analisados 50 trabalhos publicados sobre a pesquisa do tema. Entre outras coisas, o documento argumenta que encorajar uma maior convergência da responsabilidade social e da governança corporativa, que incorporaria a sustentabilidade nas estruturas de autoridade, tornaria as questões ambientais, sociais e de governança mais aplicáveis e tornaria as empresas cada vez mais responsáveis.

Palavras-chave: Setor bancário, Responsabilidade Social, Governança Corporativa, Sustentabilidade.

*Cómo citar: León-Ortega, H. S. (2020). Sostenibilidad en la Banca Internacional – Una mirada también al caso colombiano. *Revista Criterio Libre Jurídico*, 17 (1), e-7914. Doi: 10.18041/1794-7200/clj.2020.v17n1.7914

Introducción

Desde hace varios años, el Sector bancario internacional se encuentra adoptando un sofisticado enfoque para la política de sostenibilidad que el mundo moderno le ha exigido. Muchos son los ejemplos de que la cuestión después de la crisis financiera del 2008 ha abarcado modelos, estrategias y prácticas comerciales. Este documento busca evaluar cómo la comunidad bancaria internacional y en especial la colombiana, está incorporando la sostenibilidad en las estrategias corporativas y qué tan efectiva puede ser su implementación cuando se integra en procesos y decisiones comerciales clave. Teórica y metodológicamente, el texto aborda la interfaz de la estrategia corporativa en términos de impacto sobre el comportamiento y las prácticas de las instituciones financieras, al examinar los efectos de la autorregulación voluntaria. El texto se centra en la compleja relación entre la regulación, las instituciones y el cambio cultural en el Sistema Internacional.

Se precisa, además, que las fallas que contribuyeron a la crisis financiera mundial (incentivos desalineados, asimetría de información, innovación financiera y niveles de riesgo) también plantean riesgos desde una perspectiva ambiental, social y política más amplia. Lamentablemente, hay una escisión entre los esfuerzos simbólicos y sustantivos hacia la sostenibilidad, lo que indica que la sostenibilidad no se integra eficientemente en las estrategias comerciales globales. Por ello, la responsabilidad de precaución requiere más atención, sabiendo que a menudo los esfuerzos actuales de sostenibilidad están impulsados por incentivos económicos y de reputación, para compensar actividades insostenibles.

Como se observará, el texto que a continuación se expone, es producto de un estudio en donde se analizaron, sistematizaron e integraron los resultados de trabajos publicados entre el año 2010 y el año 2019 como artículos de revisión y disertaciones doctorales. Para su entrega final, el texto fue estructurado en tres apartados así: i) La Crisis y el papel de las Instituciones financieras; ii) El Gobierno corporativo y la Responsabilidad Social Corporativa; iii) El caso colombiano (2009 - 2018). La investigación argumenta el estímulo de una mayor convergencia de la responsabilidad social y el gobierno corporativo, que incorporaría la sostenibilidad en los marcos de autoridad, haría que los asuntos ambientales, sociales y de gobierno fueran más exigibles y que las empresas fueran cada vez más responsables. Sin embargo, estas ventajas probablemente solo se manifestarán cuando la autorregulación se vea reforzada por la regulación obligatoria en áreas críticas. La realidad es que el Sector financiero y los bancos que lo componen son evidentemente importantes para las economías y las sociedades modernas, y si bien es vital que las instituciones financieras mantengan la autorregulación, se requiere un marco de regulación obligatoria para garantizar que la regulación sea operativa y efectiva.

La Crisis y el papel de las Instituciones financieras

A principios de 2008, las repercusiones de la crisis hipotecaria en EEUU comenzaron a manifestarse de manera extremadamente grave en el sistema financiero estadounidense, contagiando rápidamente al sistema internacional. Como consecuencia de ello, se desató una profunda crisis económica a escala internacional. Se hicieron evidentes, fallas en los mercados financieros, las instituciones, la regulación e inclusive, en la gobernanza. El descontrol desatado en el mercado de valores, el incentivo masivo para de la toma de riesgos y el apalancamiento, y el abandono del compromiso ético de los Gobiernos concurren en un vacío regulatorio. Los Gobiernos estaban convencidos de que aligerar la carga de la regulación era la mejor manera para promover una dinámica en los mercados financieros y, por ende, un desarrollo empresarial. Por supuesto, unos años después y tras darse cuenta de las consecuencias de los riesgos no controlados, los gobiernos nacionales y sobre todo las agencias internacionales han promovido una serie de reformas e intervenciones regulatorias en los mercados e instituciones financieras, cuyos efectos aún están en estudio (Aguilar & del Socorro, 2019).

La literatura actual, considera que las causas de la Crisis, fueron principalmente: la promoción de incentivos desalineados, la asimetría de la información y una innovación financiera con niveles de riesgo descontrolado. Causas como la asimetría de información y los incentivos desalineados fueron catalizadores de crisis financieras anteriores, y muchos ya preveían cual sería el resultado. Es así que, el último elemento mencionado como innovación financiera con niveles de riesgo descontrolado, resultó una nueva fuente con peores resultados de los ya conocidos. Durante la Crisis, la exposición del riesgo fue mucho mayor de lo previsto por los bancos. La duda que cabe aquí es si una compensación entre riesgo y ganancias es realmente inevitable y manejable (Fournier Soto & Martín Jiménez, 2016).

Lo anterior, puesto que, el riesgo no solo concierne a la actividad financiera y a sus resultados, sino que también tiene un fuerte impacto en la Sociedad y el Medio ambiente. Especialmente cuando las ansias descontroladas, han dado lugar a la sociedad del riesgo, en donde, preocupa cada vez más el futuro y la utópica seguridad que genera la noción de riesgo. En este sentido y para un ejercicio académico, puede interpretarse el riesgo como una forma sistemática de enfrentar los peligros e inseguridades introducidas por la modernización misma. Así pues, si la asunción de riesgos financieros puede llevar al mismo Sistema financiero y económico mundial al borde del colapso, no requiere mucha imaginación suponer las devastadoras consecuencias del excesivo riesgo social y ambiental en la Sociedad, vulnerable ante la falta de una sólida regulación al respecto. Ello ha producido que, varios grupos de la Sociedad civil salgan a abogar, porque el riesgo se acentúa en peores versiones en un sentido social y ambiental (Otavianelli, 2012).

En este punto, debe distinguirse entre dos tipos de responsabilidades comerciales respecto a la Sociedad. El primero, la responsabilidad de precaución, que implica evitar los impactos negativos a través de las actividades comerciales en un previo modelo de toma de decisiones. Este punto de vista corresponde a las enseñanzas de Kant sobre la moral, que señalan que una persona se adapta a su buena moral cuando actúa de buena voluntad. En segundo lugar, la responsabilidad activa, que es aquella que se impulsa cuando

León-Ortega, H. S.

las empresas realizan actividades beneficiosas para la Sociedad en su conjunto. Este punto de vista está entrelazado con la filosofía de John S. Mill, que establece que la moralidad de una actividad depende del grado en que contribuye a la felicidad de las personas (Roca, 2012). Además, si se tiene en cuenta la proyección de un Sistema financiero sostenible la otorgada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA, el Sistema debe estar en la capacidad de crear, valorar y realizar transacciones de activos financieros, conformando una riqueza real para satisfacer las necesidades sosteniblemente (Martínez-Ferrero et al., 2015).

Gobierno corporativo y Responsabilidad Social Corporativa

La necesidad se hizo evidente, las instituciones financieras no podían más que reaccionar. La autorregulación por parte de las empresas, está incorporada en lo conocido como Gobierno corporativo y Responsabilidad Social Corporativa, dos áreas que se interconectan cada vez más. El Gobierno corporativo puede entenderse como el sistema a través del cual las compañías son dirigidas y controladas, con el objetivo de garantizar que las funciones se ejerzan de acuerdo con la regulación normativa y los códigos de conducta. La Responsabilidad Social Corporativa, por su parte, puede estudiarse como las políticas y prácticas incluidas en las operaciones comerciales, destinadas a maximizar los impactos positivos en la Sociedad, y que buscan si no eliminar, minimizar las consecuencias negativas para la Sociedad y el Medio ambiente (Jiménez, & Fernández, 2014).

Las opiniones sobre el Gobierno corporativo acentúan que debe darse el cumplimiento legal y contable, pero que, sobre todo, debe haber un retorno hacia los accionistas. Un mejor desarrollo sobre el Gobierno corporativo incluye también cuestiones ambientales y sociales en torno a la responsabilidad hacia grupos más amplios y externos de las Organizaciones. La transparencia en la Responsabilidad Social Corporativa se logra de manera más efectiva mejorando la calidad del Gobierno corporativo. Es aquí en donde convergen Gobierno y Responsabilidad Social con la responsabilidad legal y moral de los dirigentes de las empresas (De Rosario, et al., 2012). La principal preocupación de las empresas responsables ya no es cómo mitigar las externalidades negativas de las prácticas comerciales, sino cómo encontrar formas para anticiparse y prevenir las mismas. Este giro preventivo significa un gran avance hacia una mayor responsabilidad de las empresas, lo que va más allá de los esfuerzos simbólicos e implica un cambio importante en el modelo moderno (Guerrero, 2016).

Dada su naturaleza como intermediarios financieros, la Responsabilidad adopta una forma más específica para empresas como los bancos. El impacto de los bancos no solo se mide a través de operaciones directas en oficinas y sucursales, sino también a través de inversiones, que pueden conducir a la participación en prácticas insostenibles. Como los bancos a menudo proporcionan la mayoría de las finanzas externas a las empresas, pueden también exigir o al menos proponer, que estas a su vez, adopten modelos de negocio sostenibles. Cabe destacar también que, los préstamos bancarios tienen un impacto potencialmente mayor en las prácticas comerciales sostenibles si se comparan con el mercado de valores (Soana, 2011).

Entre tanto, en los estudios sobre el gobierno de la sostenibilidad corporativa, se explora cómo los procesos y las estructuras del Gobierno corporativo se utilizan para desarrollar, liderar e implementar estrategias de Responsabilidad Social Corporativa, teniendo especial importancia los enfoques de la junta y la gestión de la sostenibilidad empresarial (Barbosa Ramírez, et al., 2014). Para sorpresa de muchos, los bancos occidentales parecen superar a sus contrapartes asiáticas en general en lo que respecta a los compromisos e informes de política de Responsabilidad Social Corporativa. Ahora bien, debe advertirse que las investigaciones dependen en gran medida de la información disponible en el dominio público (Farinati, 2013).

Por ello, es perfectamente posible que un banco esté haciendo más en términos de sostenibilidad de lo que indican sus datos o que en otro ejemplo, los datos esencialmente consideren los informes más que el rendimiento. Dicho de otra manera, el marco de calificación es un mejor indicador que la manera sustancial en que se desempeñan en los indicadores, aunque por supuesto se espera que unos correspondan con otros (Yeung, 2011).

Por supuesto, todos los bancos abordan los informes de sostenibilidad a su manera. Algunos afrontan la sostenibilidad en su informe anual, mientras que otros, publican un informe de sostenibilidad por separado. La publicación de información de sostenibilidad por separado es anterior a los informes integrados, lo que implica revelar datos de sostenibilidad junto a la información financiera en el informe anual. Esto sugiere que la sostenibilidad se considera una parte central de las operaciones, empero, la difusión de datos entre los informes anuales y financieros muestra que el avance hacia la información integrada todavía está en una etapa temprana de transición (Willems Gómez, 2016). No obstante, puede decirse que las pautas de divulgación de sostenibilidad de la Iniciativa de Reporte Global se han adoptado ampliamente, pues muchos bancos emplean el marco propuesto para guiar sus divulgaciones de sostenibilidad. Las empresas pueden verificar los niveles de aplicación, que indican efectivamente el alcance de la presentación de informes, utilizando una lista de divulgaciones requeridas (De Haan & Vlahu, 2016).

Sin embargo, aun cuando muchas instituciones financieras utilizan el marco de la Iniciativa de Reporte Global, algunas investigaciones sugieren que existe un compromiso simulado. Algunas cifras dan lugar a dudas sobre el alcance y la precisión de las divulgaciones, lo que sugiere que las empresas a menudo hacen afirmaciones inconsistentes. Las preocupaciones sobre la asimetría de información en los informes se incrementan aún más por las noticias que muestran que el aumento de los informes no ha significado el empoderamiento de las partes interesadas de la Sociedad Civil. (Pedroza, 2013).

Quizá para enfrentar ello, actualmente, la mayoría de bancos hacen parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact). El cual es un foro internacional de múltiples partes interesadas que involucra las agencias de la ONU, Organizaciones regionales, interlocutores sociales y, Gobiernos y empresas, con el objetivo de desarrollar relaciones de colaboración continuas.

El Pacto Mundial se basa en la implementación de diez principios en cuatro áreas: Derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción (Mehran, et al., 2011). Ahora bien, aun cuando el Pacto Mundial es aclamado como una plataforma efectiva para discutir el papel de las empresas en la Sociedad, ha tenido un impacto mínimo en las estrategias de Responsabilidad Social (Jeucken, 2010).

Entre sus mayores críticas, se argumenta que sus principios son imprecisos y que no hay una forma real de verificar el cumplimiento de los mismos. Sin embargo, las empresas se benefician de su pertenencia en el mismo, al asegurar oportunidades de red y una mejor reputación corporativa, bastante conveniente ante el público (Vargas-Chaves, & Marrugo-Salas, 2015). Los defensores por su parte, ante la crítica argumentan que existen malentendidos sobre sus objetivos, puesto que, el Pacto debe verse solo como una adición a la regulación estatal. Sin embargo, es bastante improbable que las empresas sean excluidas del Pacto, si operan en países donde las instituciones de gobernanza doméstica funcionan bien, lo que sugiere que el Pacto en realidad no ofrece una gobernanza complementaria a prueba de fallas de gobernanzas “en transición” (Rosero Villabon, et al., 2013).

Hoy en día, también muchos bancos son miembros de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Este es un foro colaborativo de instituciones financieras y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, que celebra una cumbre cada dos años, facilitando el diálogo entre los actores del sector público y privado, con el objetivo de promover la sostenibilidad en las operaciones comerciales. Para convertirse en miembro, las empresas deben cumplir con una declaración que dicta que el desarrollo económico de su institución debe ser compatible con el bienestar social y ambiental (De Haan & Vlahu, 2016). De manera similar al Pacto Mundial, las empresas expresan su compromiso con la sostenibilidad, pero aun con la adopción de la declaración, no son responsables ante el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, ni existen sanciones por el incumplimiento del documento suscrito (Herzig & Moon, 2013).

Así, considerando a la Iniciativa como un foro que reúne a las partes interesadas que expresan su compromiso general con la Sostenibilidad, entonces además de estar específicamente relacionado con el Sector financiero, no resulta diferente al Pacto Mundial. Por ello, las críticas a la Iniciativa son similares a las de Pacto, esencialmente porque fomentan un cierto grado de compromiso retórico de las empresas sin los medios reales para verificar con precisión que estos compromisos se traducen en cambios prácticos y fundamentales en las políticas y prácticas institucionales. A pesar de que debe considerarse también, que la iniciativa es un complemento de una política pública y privada, y que puede servir como una plataforma para desarrollar mayores compromisos a lo largo del tiempo. (Serrano et al., 2014).

Transparencia

El grado de transparencia y la existencia de objetivos en instituciones financieras son una labor loable. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta que la transparencia a menudo se entiende como un concepto sencillo, cuando en realidad tiene muchas dimensiones, las más importantes a saber: quién revela a quién y hasta donde se divulga para cumplir con lo requerido (Pedroza, 2013). La prevalencia del concepto de transparencia ambiental no es sorprendente, ya que una disminución en los costos ambientales afecta positivamente el desempeño económico, en parte mediado por una mejor reputación. Los incentivos de reputación también pueden dar como resultado una gestión no inspirada de las iniciativas de sostenibilidad: las empresas pueden mantener los niveles de riesgo mientras satisfacen las demandas de las partes interesadas al reproducir las prácticas de sus pares o al aplicar estándares para toda la industria (Cuñat & Garicano, 2010). Pero debe tenerse en cuenta que, el desempeño ambiental a menudo se revela de manera oportunista, y la transparencia como parte de la gestión de impresiones puede deteriorar, en lugar de construir, la anhelada legitimidad (Lizarzaburu, et al., 2019).

Operacionalización

En torno a la operalización, la prueba fehaciente de los compromisos ambientales es examinar cómo se ponen estos en práctica. Como el desempeño ambiental es una construcción multidimensional, pues es difícil definir y difundir sus objetivos. Sin embargo, una forma para que las empresas realicen esta tarea de manera efectiva es mediante el uso de un Sistema de gestión ambiental, cuyos beneficios radican en la descripción, sistematización y estandarización de actividades dirigidas a ambiciones ambientales. A su favor, muchos bancos indican que tienen Sistemas de Gestión Ambiental certificados (Gutiérrez et al., 2013).

Es difícil atribuir el desempeño ambiental al uso de un Sistema de Gestión, aunque se ha demostrado que efectivamente contribuyen a la difusión de los objetivos ambientales y a la conciencia en el ejercicio de las operaciones. Sin embargo, un Sistema de gestión ambiental en sí mismo no representa un compromiso completo con la responsabilidad ambiental: Si bien las empresas difunden regularmente los estándares, esto ocurre a menudo de manera práctica, sin incorporar implicaciones normativas y requisitos de las partes interesadas, utilizándolos simplemente como un frente de legitimidad (Bravino, et al., 2016).

Y esto porque, debido a la creciente complejidad de las cadenas de suministro, las empresas enfrentan obstáculos adicionales al implementar estándares de sostenibilidad. En consecuencia, un Sistema de Gestión es una herramienta útil para garantizar que se difundan los objetivos. La investigación empírica demuestra que el argumento comercial para la implementación de un Sistema de Gestión depende en parte del papel de la reputación corporativa: su uso afecta positivamente la satisfacción y lealtad del cliente, así como el desempeño financiero (Pérez & del Bosque, 2014).

Productos financieros responsables

A pesar de las crisis, se sigue creyendo en la capacidad de las finanzas para proporcionar soluciones a los problemas no financieros. Los bancos ofrecen una gama de productos financieros “responsables” y algunos mencionan que proporcionan microcréditos a comunidades desfavorecidas u ofrecen productos climáticos, que incluyen inversiones en energía limpia, agricultura sostenible e infraestructura verde (Garcés Freire, 2017). Lo perverso de ello es que, la dependencia de los mercados para proporcionar soluciones a los problemas del Gobierno corporativo, refleja que las responsabilidades económicas impulsadas por el mercado no se traducen automáticamente en responsabilidad social (Herrero, 2015).

Además, la investigación de los índices de sostenibilidad plantea una serie de preocupaciones, como la falta de estandarización y credibilidad de la información, así como el sesgo de calificación y la falta de transparencia e independencia. Además, las metodologías y el cálculo de las clasificaciones de las empresas, son de suprema importancia, pero con poca frecuencia son tenidas en cuenta. Así mismo, se argumenta que los índices promueven una visión estrecha de las responsabilidades corporativas, pues hacen que ciertas áreas de desempeño sean cada vez más visibles, pero dejan otros aspectos sociales y ambientales subexpuestos (Hernández Díaz & Rodríguez Nieto, 2014)

Gestión de riesgos y detección de sectores

En este renglón, surgen interrogantes acerca de si se pueden combinar las ganancias financieras y sociales, o si las inversiones responsables se basan en un grado mínimo de responsabilidad social, para conseguir el máximo rendimiento de las inversiones. ¿Acaso la inversión responsable representa la retórica del mercado?, o en realidad ¿es indicativa de un compromiso genuino con la responsabilidad social en los negocios y las finanzas? Una mirada a la gestión de riesgos y la selección de sectores podría proporcionar respuestas a estas preguntas (Martínez Villalobos & Montoya Zepeda, 2018).

Algunos bancos mencionan la evaluación del riesgo ambiental en sus inversiones y, si bien esta es una estadística esperanzadora, muchos resultados solo se harán evidentes con el tiempo. En consecuencia, es importante aplicar una escala de tiempo que permita que se manifiesten los riesgos y beneficios desde el comienzo. Algunos bancos mencionan que evalúan los sectores de alto riesgo antes de tomar decisiones de préstamo. Sin embargo, a nivel internacional muchas instituciones financieras continúan financiando actividades insostenibles, como la fabricación de armas nucleares o los principales proyectos de carbón y gas ubicados en sitios del Patrimonio Mundial (Chinguel, 2019).

El cisma entre las finanzas e inversiones “regulares” y las variantes éticas, parece difícil de conciliar y sugiere que no existe un enfoque precautorio. Las instituciones financieras a menudo parecen ambivalentes, apoyando iniciativas ambientales positivas y al mismo tiempo, proyectos perjudiciales para el medio ambiente al mismo tiempo (Henaó Millán, 2014). Los inversores recompensan a las empresas que muestran un comportamiento social positivo en general, pero no excluyen a las empresas que basan su actividad en ciertos productos o prácticas. Por lo tanto, desde el punto de vista de los inversores, la mencionada ruptura no se aborda eficientemente, ya que las empresas pueden ser absueltas al compensar las actividades no sostenibles con actividades éticas (Ponce & de Instituciones Financieras, 2016).

Compromiso de las partes interesadas

Algunas instituciones financieras identifican grupos de partes interesadas, con el fin de determinar las herramientas necesarias para su posterior comunicación. El propósito del compromiso es establecer y mantener relaciones prácticas entre empresas y una variedad de partes interesadas. Un compromiso regular permite la creación de consenso y la prevención o minimización de riesgos para las personas y el medio ambiente. Y por supuesto, hacer que las partes interesadas sean una parte central del discurso moral corporativo aumenta las posibilidades de progreso social (Mehran et al., 2011). Sin embargo, la participación de las partes interesadas tiene una variedad de motivos y puede estar dirigida erróneamente a la recopilación de conocimientos, marketing, gestión de recursos humanos y legitimación. Por lo tanto, la participación de las partes interesadas no debe verse como un negocio, sino como una iniciativa que puede estar relacionada con la responsabilidad corporativa (Duque et al., 2012).

Compromiso interno

Ser un ciudadano corporativo y responsable tiene dimensiones internas y externas. Internamente, las empresas tienen la obligación de actuar de manera responsable con los empleados. La gestión ética implica considerar al personal como factor humano que debe ser tratado con respeto. Además, que la gerencia se involucrará en tratos justos con los empleados y empleará un estilo de liderazgo consultivo y participativo, con el objetivo de obtener confianza mutua (Guerrero, 2016). En cuanto a la conducta social interna de los bancos, la mayoría parece estar funcionando bien, en lo que tiene que ver con la participación del personal, la capacitación y educación a los empleados, los recursos directos para iniciativas de diversidad y la comunicación activa con los empleados. En el papel internacional, los bancos han abordado los requisitos previos para administrar su personal de manera moral (Bravino, et al., 2016).

Compromiso externo

Considerando una orientación externa del compromiso, las empresas dedican gran parte de sus recursos a la divulgación pública. La gestión moral de las partes interesadas implica considerar una comunidad vital como un objetivo comercial que vale la pena perseguir activamente. Las empresas líderes, por ejemplo, realizan esfuerzos para trabajar en asuntos relacionados con el medio ambiente, la educación, las artes y el voluntariado. La gestión moral ve los objetivos de la comunidad y los objetivos de la empresa como interdependientes (Duque et al., 2012). En ese sentido, todos los bancos, de una u otra forma, mencionan que están o que les interesa estar involucrados en la comunidad, muchos de ellos patrocinan eventos públicos. Ello sugiere un buen esfuerzo para involucrar a las partes interesadas externas. No obstante, con frecuencia falta una clara estrategia filantrópica en la inversión de la comunidad, para lograr que las partes interesadas externas no se integren de manera irregular sino caso por caso.

Orientación y normas

La investigación sugiere que los tiempos actuales están representados por el escepticismo de las partes interesadas, y desde la crisis financiera los bancos han tenido motivos para preocuparse por su posición pública. Como tal, los gerentes deben decidir cuidadosamente cómo transmitir un compromiso sustantivo hacia las partes interesadas críticas, así que, reconocer este hecho ayudará a las empresas a asumir una mayor responsabilidad por sus acciones. Para determinar la sustancia estratégica detrás de la participación de los interesados, se emplean guías y estándares reconocidos como ISO26000 y AA1000 (Henaó Millán, 2014). La ISO26000 proporciona orientación sobre cómo operar de una manera socialmente responsable y cómo actuar de manera ética y transparente, contribuyendo al bienestar de la Sociedad. Y la AA1000 es una serie de estándares que ayudan a las empresas a ser más responsables y sostenibles. Abordan una serie de cuestiones y brindan orientación sobre el aseguramiento de la sostenibilidad y la participación de los interesados (Mehran et al., 2011).

En este aspecto, a pesar de que buena parte de los bancos informa una fuerte inclinación hacia la participación de las partes interesadas, las cifras también muestran que la orientación y las normas reconocidas no se han adoptado ampliamente, lo que respalda las afirmaciones de que la inversión comunitaria a menudo no está acompañada por una estrategia clara (Zapata Gutiérrez, 2012). Además, cuando se enfrentan a una presión cada vez mayor para ser responsables ante una serie de partes interesadas, las decisiones para implementar estándares a menudo se toman en base a cálculos de costo-beneficio, descuidando los intereses de las partes interesadas ampliamente definidos (Martínez Villalobos & Montoya Zepeda, 2018).

Gobierno y liderazgo

Después de la Crisis y la dependencia de los mercados de autocorrección, se ha aplicado un mayor énfasis en las responsabilidades de los ejecutivos financieros y los miembros de la junta directiva. Esto significa que el liderazgo corporativo, específicamente la junta directiva y la gerencia ejecutiva, son cada vez más responsables del diseño, implementación y monitoreo de los objetivos y el desempeño de la sostenibilidad (Herrero, 2015). Es importante que la junta y el equipo de gestión ejecutiva impulsen las causas de sostenibilidad, ya que sus acciones crean un precedente para toda la empresa. Sin embargo, la gobernanza de la sostenibilidad aún se encuentra en una etapa temprana, con un número limitado de directores no ejecutivos y ejecutivos que tienen la responsabilidad directa de la sostenibilidad, lo que sugiere que los problemas de sostenibilidad no son un tema prioritario en la agenda de las estructuras corporativas de alto nivel (Martínez-Ferrero et al., 2015).

Los hallazgos parecen confirmar esto hasta cierto punto, si se examinan los comités de la junta, basados en títulos, como indicadores de mecanismos de gobernanza para liderar la sostenibilidad. Algunos bancos tienen un comité que aborda la sostenibilidad, mientras que otros tienen un comité de gestión que se ocupa de ello. Ello significa que la participación en estrategias de sostenibilidad no ha sido universal entre los líderes de bancos, aun cuando una comprensión completa de cómo el liderazgo corporativo monitorea e implementa la sostenibilidad requiere sin duda de un análisis más profundo (Rodríguez Sierra, 2017).

Del mismo modo, los esquemas de compensación que integran el desempeño de Gobierno corporativo se consideran una de las piezas faltantes del rompecabezas de la responsabilidad corporativa. Existen varios obstáculos asociados con la vinculación de la remuneración con los objetivos del Sistema de Gestión ambiental. Los desafíos entonces, están enfocados al equilibrio de los objetivos comerciales a corto y largo plazo, así como a la cuantificación y ponderación de las medidas. Estos desafíos también constituyen las principales preocupaciones, pues en muchos casos, el porcentaje de remuneración relacionado con los factores de Responsabilidad puede ser pequeño y es poco probable que sea un motivador significativo, especialmente a diferencia de los paquetes de bonos vinculados a las ganancias (Guerrero, 2016).

El caso colombiano (2009 – 2018)

Al igual que en la visión internacional, en las últimas dos décadas, el sector bancario en Colombia ha experimentado cambios dinámicos, por las regulaciones estatales en torno a la competencia. Esta situación obligó a los bancos a aplicar métodos de mercado para luchar por los clientes y crear una sólida posición. El final de la década de 1990 fue el período crucial para el sistema bancario colombiano. Se establecieron nuevas leyes bancarias y comenzó la transformación hacia la economía de mercado. La desregulación de este sector, como resultado de la reducción de las limitaciones institucionales y legales junto a la liberalización, trajeron la competencia. Surgió una red de bancos comerciales y se hicieron autónomos en cuanto al alcance de sus actividades, márgenes y tasas de interés (Sarmiento Rodríguez, 2011).

León-Ortega, H. S.

Se introdujeron nuevas reglas de concesión de licencias. Lo que condujo a la creación de nuevos bancos, así como al flujo de capital extranjero y la implantación de instituciones financieras extranjeras en el sector bancario colombiano. Eso creó un aumento sin precedentes en la competitividad en el mercado interno. La respuesta de esto fue, sin duda, una batalla campal para atraer más clientes (Romero-González, et al., 2014). El análisis del mercado mostró una situación similar a la de otros países en transición porque hubo una continuación de la desaceleración en el crecimiento del tamaño de los activos bancarios en relación con los años anteriores como consecuencia del empeoramiento de la situación económica y financiera tanto interna como externamente. Las tendencias económicas negativas se reflejaron en el bajo volumen de préstamos debido a la renuencia de los bancos a aumentar su exposición al riesgo de crédito y a una menor demanda para préstamos, en particular de hogares. Además, las actividades de préstamos bancarios en 2009 fueron mucho más débiles que en años anteriores (Castañeda Romero, 2016).

Actividades de desarrollo sostenible en el sector bancario de Colombia

La popularización de la idea del desarrollo sostenible llevó a la situación de que los bancos que operan en Colombia se esforzaran por establecer su posición en el mercado al centrar sus actividades en los tres aspectos del desarrollo sostenible, es decir, teniendo en cuenta los aspectos ecológicos, así como los intereses de la comunidad local y sus empleados, como una oportunidad de tener éxito a largo plazo. La mayoría de los bancos firmaron la declaración del PNUMA, es decir, la “prueba” de que se preocupaban por la protección del medio ambiente y por el desarrollo sostenible a largo plazo. Se comprometieron a tener en cuenta los problemas de protección del medio ambiente en su política en el futuro. Después de todo, con la declaración, los bancos deben observar estándares de protección ambiental, reconocer el desarrollo sostenible y equilibrado del banco y manejar a sus clientes como la base de su existencia (Sarmiento Rodríguez, 2011).

Para seguir siendo competitivos en el mundo ecológicamente consciente, los bancos empezaron a aplicar un sistema activo de gestión de protección ambiental. Este sistema requiere que los bancos ahorren energía, reduzcan el uso de papel, utilicen la rotación de efectivo por medios electrónicos y ofrezcan servicios bancarios ecológicos. Estas actividades también incluyen ofrecer tasas de interés preferenciales para los prestatarios de crédito que pretenden utilizar energía solar, o alentar a los prestatarios a aplicar sistemas de gestión amigables con el medio ambiente (Corredor García, et al., 2016). A partir de ello, los bancos participan activamente en iniciativas de compromiso social. La mayoría de ellos incluyen el desarrollo de relaciones con sus empleados en su misión y sus objetivos estratégicos. Se esfuerzan por proporcionar un ambiente de trabajo agradable y favorable para sus empleados, y por mantener el equilibrio entre su vida profesional y personal. Con ello enfatizan sus aspiraciones de ser percibidos como los mejores empleadores del sector bancario (Macías, 2017).

El compromiso social de los bancos en Colombia, se ha demostrado apoyando a organizaciones benéficas y manteniendo buenas relaciones con las comunidades locales. Un gran número de bancos actúa directamente apoyando financieramente las iniciativas de la comunidad local, patrocinando eventos culturales y artísticos. Además de que, con frecuencia, establecen sus propias organizaciones benéficas (Ávila Montoya, 2013). Las actividades relacionadas se están volviendo cada vez más populares entre las instituciones financieras, usan “tarjetas amigables”, es decir, tarjetas de crédito donde una cierta cantidad de dinero (parte de la comisión cobrada por el banco) se entrega a una organización benéfica cada vez que se usa la tarjeta. Aunque las cantidades donadas son bastante bajas, se pagan de manera regular. Así que, a través de estas tarjetas, los bancos apelan a las emociones de sus clientes, a su disposición de ayudar a los demás y su sensibilidad social, fortaleciendo así las relaciones banco-cliente basadas en la confianza (Murillo Vargas, et al., 2018).

Algunos bancos también, llevan a cabo talleres interactivos gratuitos sobre la gestión de las finanzas personales para el público en general. Otros inclusive apoyan programas internacionales de intercambio de estudiantes y patrocinan becas. Todos los bancos colombianos, de alguna u otra manera, han estado participando activamente en una serie de proyectos comunitarios y apoyan instituciones sociales y caritativas, contribuyendo así al desarrollo de la comunidad en la que operan. Hay un número realmente impresionante de patrocinios y donaciones de bancos en Colombia, lo que lleva a la conclusión de que la política de patrocinio es la forma más efectiva de promover la marca de un banco y obtener una imagen positiva. Todos los bancos en Colombia tienen un sistema de comunicación interna bien desarrollado, que está disponible para todos sus empleados a través de Intranet. Es importante señalar que todos los bancos en Colombia, parecen ser conscientes de que los empleados motivados y satisfechos son un factor clave para el desarrollo de la institución. Y por ello, están constantemente alentando y motivando a sus empleados a través de la capacitación y de un ambiente de trabajo amigable (Castillo y Andrea, 2018).

Y aun cuando la dimensión económica es un aspecto vital de la responsabilidad social de los bancos. Los bancos declaran que su prioridad es establecer relaciones duraderas con los clientes de acuerdo con el código de ética y las normas de conducta vinculantes. De acuerdo con estas reglas, los bancos, al ser instituciones de confianza pública, se comprometen a obedecer las reglas de profesionalismo, confiabilidad, objetividad y conciencia. Por ello, los bancos deben proporcionar información completa sobre los servicios, los términos y condiciones de los servicios prestados, los beneficios adicionales, así como los cargos bancarios y los riesgos de inversión de los mismos. Sin embargo, en muchos casos, lo que declaran los bancos difiere de lo que realmente obtienen sus clientes (Villegas y Quintanilla, 2012).

Muchas veces, un depósito atractivo declarado no se traduce en beneficios reales para los clientes. La especificidad de una oferta bancaria permite a los bancos manipular a los clientes fácilmente, porque el precio de una oferta es complejo. Las ganancias de un depósito dependen no solo de su tasa de interés nominal (el parámetro más distintivo para los clientes), sino también de la forma en

que se calculan los intereses o cuándo se pagan. Esta información a menudo se da en letra pequeña marcada con asteriscos. La tasa de interés no siempre refleja el valor real de una oferta y los bancos tienden a usar frases como “hasta x%”, cuando tal tasa es accesible solo para un grupo selecto de clientes, que pueden depositar una cantidad considerable de dinero, o se refiere a los últimos meses de un periodo de 12 meses de ahorro. (Niño y Llorente, 2009).

Así, un destinatario promedio de la oferta no está informado sobre las condiciones de umbral existentes. Sobre la base de los ejemplos anteriores, es posible concluir que los bancos brindan a sus clientes información poco confiable, aunque la información confiable sea una de las principales herramientas utilizadas para crear la imagen sólida de una institución. La confianza de los clientes en los bancos y en todo el sistema bancario se ve afectada cuando obtienen información insuficiente o ninguna información sobre cargos adicionales o condiciones que deben cumplirse para aprovechar las ofertas especiales. (Calderón Vásquez, 2015).

En Colombia, las prácticas descritas anteriormente fueron particularmente notables al finalizar el 2008, cuando los medios comenzaron a informar sobre la crisis económica mundial. Hay que tener en cuenta que, las prácticas éticas pueden determinar la confianza duradera del cliente, especialmente durante una crisis. Por supuesto, los clientes pronto comenzaron a recibir ofertas bancarias de depósitos atractivos. Pronto, los colombianos perdieron su confianza en los bancos como resultado del endurecimiento repentino de los términos y condiciones de los créditos. Hubo bancos que introdujeron nuevas tasas o requisitos respecto a la calificación crediticia y el pago inicial para los clientes. Tal conducta causó grandes pérdidas para los clientes (Marulanda Valencia, 2014). En otras palabras, con el desarrollo de la Crisis en Colombia, los bancos introdujeron nuevas tasas o requisitos respecto a la calificación crediticia y el pago inicial para casi todos los clientes, es decir, tanto los nuevos como aquellos cuyas solicitudes se estaban procesando (Rodríguez Sierra, 2017).

De los hechos anteriores queda claro que, al tomar decisiones sobre la prestación de servicios durante una crisis, los bancos difieren en términos de su preocupación y las relaciones con el cliente. Aunque, se puede observar que el comportamiento de los bancos o más bien, los resultados de ese comportamiento, influyó en su futura cooperación con los clientes y sus decisiones. Sin lugar a dudas, el comportamiento de las instituciones financieras en tiempos de incertidumbre, determina la confianza de los clientes en los bancos. Aquellos que cambian las decisiones en el último momento señalan a sus clientes que no merecen que se les confíe (Cuñat & Garicano, 2010).

Sobre la base de los ejemplos anteriores, es posible concluir que actualmente los bancos colombianos son conscientes de la necesidad de realizar actividades socialmente responsables. Todas las actividades realizadas como parte del concepto de responsabilidad social, ciertamente fortalecen la lealtad de sus clientes y reducen su disposición de cambiarse a otro banco, lo cual es particularmente importante en tiempos de crisis e incertidumbre en el mercado. Sin embargo, los bancos pueden fracasar en sus esfuerzos para apoyar campañas benéficas o ecológicas a gran escala si no logran mantener contactos diarios adecuados con sus clientes y no actúan de manera ética. Esto debe ser recordado especialmente durante la recesión. Las actividades realizadas como parte del desarrollo sostenible son efectivas si se integran y se realizan con habilidad a lo largo del tiempo. (Mantilla Parra, 2013). Lo cierto es que las instituciones financieras son componentes enteramente importantes para las economías y las sociedades modernas no solo para acudir a rescates después de una crisis, y si bien en muchos aspectos se ha mostrado un buen desempeño con la autorregulación, se requiere también un marco de regulación obligatoria para garantizar algunos aspectos que aún son “negociables” cuando no deberían serlo.

Conclusiones

Este documento se propuso examinar cómo a través de la responsabilidad social corporativa y el gobierno corporativo, los esfuerzos de autorregulación de los bancos, abordan los incentivos desalineados, la asimetría de la información, la innovación financiera y los niveles de riesgo. El impacto de estas debilidades en el sector financiero, revelado durante la crisis financiera de 2008, también presenta inmensos riesgos sociales y ambientales potenciales, que pueden corregirse, mitigarse y evitarse en el presente.

Mediante la síntesis y expansión de investigaciones previas que evaluaron la sostenibilidad bancaria y corporativa, se examinó la adopción de informes voluntarios, iniciativas y principios, en el compromiso de los bancos con las finanzas responsables y los esfuerzos para la participación de las partes interesadas.

Los datos indican que los incentivos desalineados aún no se contrarrestan de manera efectiva. Si bien los bancos se esfuerzan por combinar los objetivos de los beneficios de la Responsabilidad social, lo hacen de forma limitada. Las medidas no financieras no están ampliamente incluidas en la remuneración, mientras que los productos y servicios tienen una naturaleza bidimensional. La participación de las partes interesadas, una herramienta que puede ayudar a alinear los incentivos, a menudo se cita, pero carece de credibilidad suficiente, ya que puede servir para muchos propósitos. En muchas de estas iniciativas, los bancos son impulsados por incentivos económicos y de reputación, que pueden conducir a una efectividad limitada para abordar cuestiones ambientales y sociales más fundamentales.

Las dudas también se manifiestan respecto a las formas en que los bancos abordan la asimetría de la información. Los bancos tienen diferentes niveles de compromiso con los informes voluntarios de sostenibilidad, que se refieren al alcance y la precisión de la información divulgada. También existen dudas sobre la eficiencia de la participación de los interesados, y la utilización limitada de los sistemas de gestión sugiere que la información sobre sostenibilidad no se difunde sistemáticamente.

La innovación financiera, en forma de productos e inversiones responsables, no aborda adecuadamente las preocupaciones. Si bien muchos bancos mencionan finanzas responsables y sostenibles, estas declaraciones a menudo van acompañadas de inversiones en actividades insostenibles. Esto también genera dudas sobre los índices de sostenibilidad que califican a las empresas de acuerdo con las prácticas comerciales. En la actualidad, parece que los productos e inversiones responsables se utilizan para compensar actividades insostenibles. Además, la escasa existencia de comités de sostenibilidad sugiere que el monitoreo de los riesgos de sostenibilidad es una preocupación limitada para las juntas y los equipos de gestión, a pesar de la existencia de políticas de sostenibilidad. Así, aunque la mayoría de los bancos mencionan la evaluación de riesgos en las políticas de inversión y la selección de sectores, continúan financiando actividades de alto riesgo.

La evidencia sugiere que, en la actualidad, si bien el progreso hacia la sostenibilidad es evidente, los sesgos hacia los retornos a corto plazo pueden ser un impedimento. Esto devuelve la discusión al gobierno corporativo y a la Responsabilidad Social como actividades y compromisos convergentes. Sin embargo, las políticas se establecen, pero se aplican de manera débil, mientras que la integración para la remuneración del liderazgo se queda corta. Además, la naturaleza de la Responsabilidad Social difiere del Gobierno corporativo en que es voluntaria, mientras que el Gobierno corporativo a menudo está anclado en el derecho corporativo y los requisitos de cotización impuestos por las bolsas de valores.

El riesgo de que la Responsabilidad Social se use como una herramienta de relaciones públicas puede disminuir y evitar casos en los que los bancos se identifiquen como líderes de sostenibilidad, pero que estén simultáneamente involucrados en inversiones y prácticas comerciales controvertidas. Esto puede conducir al desarrollo de una definición comúnmente aceptada de finanzas sostenibles y armonizar los indicadores utilizados para evaluar el desempeño, lo que a su vez mejoraría los estándares de calidad y la garantía. Sin embargo, estas ventajas probablemente solo se manifestarán cuando se implementen a través de la regulación y los requisitos de informes corporativos, o mediante bolsas de valores que establezcan requisitos de cotización.

En Colombia, por su parte, debe enfatizarse en que las empresas que se centran en las ganancias a menudo ignoran los problemas éticos, sociales y ambientales en sus negocios. Sin embargo, el desarrollo del concepto de sostenibilidad ubica a los bancos cada vez más centrados en cumplir con los estándares de responsabilidad social, ambiental y ética. Como la confianza es el requisito básico de las operaciones de los bancos, estos se ven obligados a procurar una relación a largo plazo y de alta calidad con los clientes, sus partes interesadas, sus empleados y las comunidades locales en las que están activos. Las relaciones con los clientes del banco y otras instituciones que desempeñan funciones sociales se perciben como una forma efectiva de crear la imagen de la institución, la confianza de sus clientes y otros socios y, en consecuencia, construir su posición en el mercado a largo plazo. Debido a este hecho, los bancos tienden a realizar actividades destinadas a crear una sociedad mejor y un entorno más limpio.

Infortunadamente, las organizaciones a menudo recuerdan la idea del desarrollo sostenible solo en tiempos de crisis y recesión, a fin de restaurar rápidamente la confianza de sus clientes y aumentar su credibilidad. Sin embargo, lograr estos beneficios solo es posible a largo plazo. La imagen de los bancos, la forma en que son percibidos por otros son el resultado de acciones llevadas a cabo de manera consistente a lo largo del tiempo. De esta manera, el concepto de desarrollo sostenible no puede ser tratado como un remedio inmediato para la quiebra de los bancos. Debe entenderse bien, planificarse e implementarse consistentemente a largo plazo.

Conflicto de interés:

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses

Referencias Bibliográficas

1. Aguilar, A., & del Socorro, A. (2019). *Ética y responsabilidad social. Responsabilidad social empresarial y sus buenas prácticas en las instituciones bancarias* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Unan Managua).
2. Ávila Montoya, J. (2013). Gobierno corporativo y otorgamiento de crédito bancario a las empresas Pyme en Colombia.
3. Barbosa Ramírez, D., Medina López, C., & Vargas López, M. (2014). Globalización, capitalismo financiero y responsabilidad social empresarial: tensiones estructurales. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 14(27), 135-154.
4. Bravino, L. S., Margaria, O. A., & Heredia, E. R. (2016). Los servicios financieros y la sustentabilidad. *Pistas Educativas*, 38(123).
5. Calderón Vásquez, C. E. (2015). Características de las estrategias de responsabilidad social de Bancolombia que le han permitido la diferenciación en el mercado financiero colombiano.
6. Castañeda Romero, N., & Marín Ramírez, L. F. (2016). *Responsabilidad social corporativa y valores éticos en el sector financiero colombiano. Caso banco BBVA Colombia* (Doctoral dissertation, Universidad Libre Seccional Pereira).
7. Castillo, N., & Andrea, J. (2018). Coherencia entre calidad y responsabilidad social de las instituciones financieras en Colombia.
8. Chinguel, C. P. (2019). Una nota sobre el gobierno corporativo en la industria bancaria. *Revista de análisis económico y financiero*, 1(3).

9. Corredor García, B., Valencia Rico, H. F., Hurtado Cubillos, L. J., Quiasua, A., Ernesto, R., & Porras Almanza, J. J. (2016). El estado de la gestión con enfoque en responsabilidad social empresarial en los cinco principales bancos en Colombia.
10. Cuñat, V., & Garicano, L. (2010). ¿Concedieron las Cajas “buenas” créditos “malos”? Gobierno corporativo, capital humano y carteras de créditos”. *Bentolila, Samuel, et al. (Coordinadores). “La crisis de la economía española. Análisis económico de la gran recesión”. Colección Monografías FEDEA, 351-398.*
11. De Haan, J., & Vlahu, R. (2016). Corporate governance of banks: A survey. *Journal of Economic Surveys, 30(2), 228-277.*
12. De Rosario, A. H., Senent, F. A., & Pérez, M. D. C. C. (2012). Los determinantes de la divulgación de información sobre responsabilidad social corporativa en el sector financiero: el caso español. *Revista Facultad de Ciencias Económicas, 20(1), 189-205.*
13. Duque Orozco, Y. V., Martínez Barón, D., & Botón Gómez, S. L. (2012). Una revisión a la investigación en responsabilidad social corporativa en el sector bancario. *Equidad y Desarrollo, 1(18), 121-150.*
14. Farinati, E. N. (2013). El gobierno corporativo en las entidades financieras.
15. Fournier Soto, B., & Martín Jiménez, A. (2016). Análisis jurídico de la implementación de los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en los bancos privados del Sistema Bancario Nacional: retos y recomendaciones.
16. Garcés Freire, M. S. (2017). *Inclusión de prácticas sostenibles en las instituciones financieras, una oportunidad para el sector financiero ecuatoriano* (Bachelor's thesis, PUCE).
17. Guerrero, G. R. (2016). La responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras de Ibagué: Un análisis multivariante. *Revista EIA, 13(25), 119-134.*
18. Gutiérrez, P. R., García, F. J. F., & Canizares, S. S. (2013). Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medio ambiente en las entidades financieras españolas a través de las memorias de responsabilidad social corporativa (2007-2010). *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 19(3), 180-187.*
19. Henao Millán, R. E. (2014). *Análisis de responsabilidad social empresarial en el sector financiero Banco de Bogotá como caso a analizar* (Bachelor's thesis, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas).
20. Hernández Díaz, E. D., & Rodríguez Nieto, J. M. (2014). *Impacto de la responsabilidad social empresarial del sector financiero: Caso BBVA Cartagena* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
21. Herrero, J. (2015). La Reciente evolución del gobierno corporativo de las entidades de crédito. *Banco de España Revista de Estabilidad Fi financiera.*
22. Herzig, C., & Moon, J. (2013). Discourses on corporate social ir/responsibility in the financial sector. *Journal of Business Research, 66(10), 1870-1880.*
23. Jeucken, M. (2010). *Sustainable finance and banking: The financial sector and the future of the planet.* Earthscan.
24. Jiménez, I. M., & Fernández, J. M. R. (2014). Valor bursátil de los bancos europeos: Determinantes económico-financieros y de gobierno corporativo. *Estudios de Economía Aplicada, 32(2), 677-702.*
25. Lizarzaburu, E. R., Burneo, K., Ampuero, G. B., & Noriega, L. (2019). Gobierno corporativo en el sector bancario de una economía emergente. *GCG: revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 13(1), 79-96.*
26. Macías, M. E. U. (2017). La responsabilidad social empresarial en las instituciones del sector financiero de Ibagué (Colombia). *Daena: International Journal of Good Conscience, 12(3), 296-327.*
27. Mantilla Parra, N. G. (2013). *Conocimientos y Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Entidades Financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia-Sede Manizales).
28. Martínez-Ferrero, J., Vaquero-Cacho, L. A., Cuadrado-Ballesteros, B., & García-Sánchez, I. M. (2015). El gobierno corporativo y la responsabilidad social corporativa en el sector bancario: el papel del consejo de administración. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 21(3), 129-138.*
29. Martínez Villalobos, B. L., & Montoya Zepeda, E. O. (2018). *Prácticas de Gobierno Corporativo dentro del proceso de gestión de riesgo operacional en los bancos cooperativos que captan fondos del público* (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).

León-Ortega, H. S.

30. Marulanda Valencia, P. A. (2014). Prácticas de responsabilidad social empresarial de la banca colombiana: estudio documental sobre Bancolombia, Banco de Bogotá y Davivienda. *Escuela de Ingeniería de la Organización*.

31. Mehran, H., Morrison, A. D., & Shapiro, J. D. (2011). Corporate governance and banks: What have we learned from the financial crisis?. *FRB of New York Staff Report*, (502).

32. Murillo Vargas, G., González-Campo, C. H., & Garcia Solarte, M. (2018). Gobierno corporativo del concepto a la evolución organizacional en Bancolombia. *Revista Universidad y Empresa*, 21(36), 285-312.

33. Niño, D., & Llorente, B. (2009). Equidad y eficiencia en la banca colombiana: evidencia del aporte de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. In *Ponencia en IX Congreso latinoamericano ALENE*. (Septiembre 24 y 25 de 2009).

34. Otavianelli, J. (2012). *El gobierno corporativo en los bancos: las crisis, sus propietarios y la regulación* (Doctoral dissertation, Tesis Doctoral en Finanzas), Universidad del CEMA).

35. Pedroza, R. E. C. (2013). ¿La responsabilidad social se considera una función de la banca central latinoamericana? *Revista Orbis*, (25), 64-90.

36. Pérez, A., & del Bosque, I. R. (2014). Customer CSR expectations in the banking industry. *International Journal of Bank Marketing*.

37. Ponce, M., & de Instituciones Financieras, G. (2016). Finanzas sostenibles: Una oportunidad de negocio para la Banca Latinoamericana.

38. Roca, L. F. L. (2012). *El principio de igualdad en la actividad financiera.: El caso del acceso a los servicios financieros y el rescate de los bancos demasiado grandes para quebrar* (too big to fail). Universidad Externado.

39. Rodríguez Sierra, L. N. (2017). La inclusión financiera como práctica de responsabilidad social en entidades bancarias de la ciudad de Bogotá DC para estratos 1 y 2.

40. Romero-González, L. T., Wanumen-Marín, L. F., & Católico-Segura, D. F. (2014). Revelación de lineamientos sobre responsabilidad social en los códigos de buen gobierno de las empresas cotizadas en Colombia. *Cuadernos de Contabilidad*, 15(38).

41. Rosero Villabon, O., Pinzon, J., & Ramirez, G. (2013). Responsabilidad Social Corporativa En La Banca Europea: Un Estudio Empírico Comparativo Entre Organizaciones De 15 Países (Corporate Social Responsibility in European Banks: A Comparative, Empirical Study between Organizations of 15 Countries). *Sotavento MBA*, (22).

42. Sarmiento Rodríguez, N. (2011). Informes de sostenibilidad en el sector financiero en Colombia con énfasis en el sector bancario caso de estudio: Grupo BBVA.

43. Serrano, Y. F. P., Niño, O. G., Gómez, A. G., & Ramírez, O. A. M. (2014). Evolución de la responsabilidad social empresarial y la experiencia en el sector financiero. *Revista Temas*, (8), 249-260.

44. Soana, M. G. (2011). The relationship between corporate social performance and corporate financial performance in the banking sector. *Journal of business ethics*, 104(1), 133.

45. Vargas-Chaves, I., & Marrugo-Salas, L. (2015). La Responsabilidad Social Empresarial como Criterio Orientador para la Sostenibilidad y la Ética de las Actividades del Sector Bancario (The Corporate Social Responsibility as Guiding Criteria for Sustainability and Ethics of the Banking Sector Activities). *Jurídicas*, 12(2), 42-57.

46. Villegas, M. G., & Quintanilla, D. A. (2012). Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. *Cuadernos de contabilidad*, 13(32).

47. Willems Gómez, J. N. (2016). Marco legal e institucional en el que se desarrolla el gobierno corporativo de los bancos.

48. Wu, M. W., & Shen, C. H. (2013). Corporate social responsibility in the banking industry: Motives and financial performance. *Journal of Banking & Finance*, 37(9), 3529-3547.

49. Yeung, S. (2011). The role of banks in corporate social responsibility. *Journal of Applied Economics and Business Research*, 1(2), 103-115.

50. Zapata Gutiérrez, L. I. (2012). Aproximación a una legislación nacional en responsabilidad social empresarial para la emisión de reportes de sostenibilidad.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

