

**PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES DE DOS EMPRESAS
DEL SECTOR FINANCIERO COLOMBIANO Y SU RELACIÓN CON
LOS BENEFICIOS TRIBUTARIOS**

MARELVIS HERAZO PAREDES

Tesis Presentada para obtener el título de Magister en Tributación

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

2018

**PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES DE DOS EMPRESAS
DEL SECTOR FINANCIERO COLOMBIANO Y SU RELACIÓN CON
LOS BENEFICIOS TRIBUTARIOS**

MARELVIS HERAZO PAREDES

Tesis Presentada para obtener el título de Magister en Tributación

DIRECTOR DE TESIS:

DOCTORA. RUBIELA JIMENEZ AGUIRRE

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

2018

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.1. <i>Formulación del problema</i>	18
1.2. OBJETIVOS	19
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	19
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	19
1.3. JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE	19
1.4. RESULTADOS ESPERADOS	24
CAPITULO 2	25
2.1. MARCO REFERENCIAL Y ESTADO DEL ARTE.....	25
2.1.1. ANTECEDENTES.....	25
2.1.1.1. Sobre los beneficios tributarios	29
2.1.2. <i>NOCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</i>	31
2.1.2.1. Nociones sobre responsabilidad social desde el contexto institucional	
35	
2.1.2.2. La Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero.....	38
2.1.2.3. Sistema financiero y su relación con el medio ambiente.....	41
2.1.3. <i>MARCO CONCEPTUAL</i>	43
2.1.4. <i>BENEFICIOS TRIBUTARIOS</i>	46
2.1.4.1. Marco Legal.....	46

CAPITULO 3.....	52
3.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS	52
3.1.1. <i>Métodos, técnicas e instrumentos</i>	52
3.1.2. <i>Tipo de muestreo</i>	52
3.1.3. <i>Técnicas e Instrumentos</i>	53
3.1.4. <i>Fuentes de Información</i>	54
3.1.5. <i>Sistematización</i>	54
3.1.6. <i>Fases del proyecto</i>	55
CAPITULO 4.....	57
4.1. DESCRIPCION, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	57
4.1.1. <i>BENEFICIOS TRIBUTARIOS QUE FAVORECEN A LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO Y LOS BENEFICIOS OTORGADOS A CLIENTES CON RELACIÓN A LA INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</i>	58
4.1.1.1. RSE y su asociación a las deducciones	62
4.1.1.2. LOS BENEFICIOS OTORGADOS A CLIENTES CON RELACIÓN A LA INVERSIÓN CON BASE A RSE.....	67
4.1.1.3. COMPARATIVO ENTRE PAÍSES BENEFICIOS TRIBUTARIOS IMPORTANTES HACIA LAS RSE.....	68
4.1.2. LA INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE BANCOLOMBIA Y BANCO DE OCCIDENTE PARA LOS AÑOS 2012 Y 2013..	69
4.1.2.1. Líneas de acción para la inversión social	70
4.1.2.2. Estrategia de Inversión social de Bancolombia.....	72
4.1.2.3. Estrategia de Inversión social de Banco de Occidente	73

4.1.2.4. Características generales de la inversión en RSE de las entidades bancarias Banco de Occidente y Bancolombia.....	74
4.1.3. PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL IMPULSADOS POR LAS EMPRESAS BANCOLOMBIA Y BANCO DE OCCIDENTE.....	83
4.1.3.1. Conocimiento del programa de RSE	87
4.1.3.2. Beneficios recibidos	90
4.1.3.3. Percepción del impacto.....	91
4.1.4. ESCALA DE VALORACIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	98
4.1.4.1. Escala de evaluaciones sumarias o escala de Likert.....	98
4.1.4.2. Análisis descriptivo de la escala de valoración	100
4.1.4.3. Elementos a fortalecer en los programas de RSE.....	107
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113

Listado de gráficos

Gráfico 1. Banco de Occidente: Inversion social mediante donaciones, año 2013.....	15
Gráfico 2. Dimensiones en la concepción de los beneficios tributarios.....	59
Gráfico 3. Líneas de acción de los bancos Occidente y Bancolombia	71
Gráfico 4. Criterios de evaluación Premio Planeta Azul – Banco de Occidente.....	73
Gráfico 5. Bancolombia: Donaciones en especie y dinero. 2016 – 2017.....	78
Gráfico 6. Donaciones del Banco de Occidente. 2010, 2015 – 2017.....	79
Gráfico 7. Total de nuevos empleos 2015 – 2017.	80
Gráfico 8. Generación de nuevos empleos según género 2016 - 2017.....	80
Gráfico 9. Actores participantes en el estudio según tipo de empresa.	83
Gráfico 10. Clientes según género.....	84
Gráfico 11. Clientes según nivel de escolaridad.....	85
Gráfico 12. Clientes según años de vinculación.....	86
Gráfico 13. Tipo de producto suscrito con la entidad.....	86
Gráfico 14. Medios por el conoce el Programa de Responsabilidad Social de su entidad bancaria.....	87
Gráfico 15.¿Sabe usted si dentro del plan estratégico de la organización están incluidos los aportes para RS?	88
Gráfico 16. prácticas son desarrolladas por la entidad financiera- Prácticas RSE más comunes.....	89
Gráfico 17. Prácticas RSE menos comunes	89
Gráfico 18.¿Sabías usted que la empresa responsablemente social obtiene beneficios en materia de impuestos.	90
Gráfico 19.¿Cuáles beneficios ha obtenido usted?.....	91

Gráfico 20. Usted como parte de la entidad financiera se siente incluido dentro de los programas de RSE?	92
Gráfico 21. Alguna vez ha participado en los programas de RSE establecidos por la entidad financiera?.....	92
Gráfico 22.¿Conociendo los programas de RSE que desarrolla la organización considera usted que abarca a la comunidad en general tanto en el aspecto social o económico? ..	93
Gráfico 23.¿Qué entiende usted por inversión social?	94
Gráfico 24.¿Qué significa actuar con Responsabilidad Social?.....	94
Gráfico 25.¿Considera usted que la entidad hace un relevamiento de las necesidades locales antes de diseñar sus proyectos en la comunidad?.....	97
Gráfico 26. Nivel de inclusión en las actividades de la entidad	100
Gráfico 27. Impacto de los programas de RSE en la comunidad: aspectos sociales y/o económico.....	101
Gráfico 28. Participación en los programas establecidos por la entidad financiera	102
Gráfico 29. Información sobre beneficios tributarios adquiridos.....	103
Gráfico 30. Considera que su entidad financiera es responsable social	104
Gráfico 31. Impacto del programa de RSE de la entidad bancaria.....	105
Gráfico 32. Histograma de frecuencia, valoración promedio de las variables de impacto.	106
Gráfico 33. Diagrama de dispersión años de vinculación vs impacto asignado por el cliente.	107
Gráfico 34. Elementos a fortalecer para mejorar el impacto de los programas de RSE e inclusión financiera.....	109

Listado de Tablas

Tabla 1. Número de encuestas según tipo de actor	53
Tabla 2. Contenido de los instrumentos dirigidos a funcionarios y clientes	54
Tabla 3. Deducciones tributarias según la normatividad.....	62
Tabla 4. Rentas exentas	64
Tabla 5. Descuentos tributarios	65
Tabla 6. Banco de Occidente: Distribución del Valor Económico, año 2017.....	75
Tabla 7. Resultados y balance Bancolombia. 2015 - 2017.....	76
Tabla 8. Líneas de inversión social Bancolombia. 2016 - 2017.....	77
Tabla 9. Beneficios otorgados a los clientes por parte de las entidades financieras Bancolombia y Banco de Occidente.....	82
Tabla 10. Clientes por rangos de edad y sexo	84
Tabla 11. Años de vinculación con la entidad.....	86
Tabla 12. Resumen conceptos de inversión social y RSE aportados por clientes.....	95

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la inversión en programas de Responsabilidad Social Empresarial, es mucho más frecuente, precisamente por los beneficios a los cuales pueden acceder las empresas de todo tipo y que en cierto modo inciden en un mejor rendimiento de la misma, mayor proyección, oportunidad de lograr nuevos mercados e incluso clientes. De acuerdo con los autores Flores, J., Ogliastri, E., Peinado-Vara, E. y Petry, I. (2007)., la RSE se ha convertido en un elemento que promueve la competitividad y supervivencia empresarial, en Colombia, la perspectiva de la RSE esta basada en temas asociados a los incentivos económicos, pero en contraste con países europeos por ejemplo, la concepción de RSE, ha evolucionado a un verdadero compromiso por la contribución social en diferentes campos.

El concepto de RSE, se ha asociado a la filantropía – como verdadera apuesta a la contribución social, sin embargo a pesar que el concepto sienta sus bases en esta ideología, los trasfondos de la RSE presentan algunas particularidades como condiciones para lograr un reconocimiento como empresa socialmente responsable; en la práctica los lineamientos de la RSE han sido criticados por dos temas: lo primero las dudas en cuanto al verdadero aporte que realizan a la sociedad y en segundo punto, por que se ha identificado que la implementación de estas iniciativas responden al aprovechamiento de beneficios propios de la organización, pero que no trasciende a la comunidad e incluso usuarios de las mismas (Gómez, E, 2007).

Para autores como Amartya Sen (2003), los valores éticos de los empresarios y de todos los actores de la sociedad, son parte de los recursos productivos de un territorio, decir, si existen la inversiones bien dirigidas, conductas honestas, progreso tecnológico e inclusión social, se convertiran en verdaderos activos; si por el contrario, predomina la ganancia fácil y rápida, corrupción y falta de escrúpulos, es evidente un retroceso en el desarrollo.

El presente estudio, hace un análisis de la Responsabilidad Social Empresarial a partir de la contribución del Estado al Banco de occidente y Bancolombia, al mismo tiempo, los beneficios de dichas entidades a los usuarios financieros y a la comunidad, el análisis

se presenta en cinco capítulos, el primero de ellos se refiere al planteamiento del problema, objetivos y alcance del estudio. Como segundo apartado, se analiza el marco referencial a partir de dos elementos, por un lado la Responsabilidad Social Empresarial y los beneficios tributarios.

Un tercer segmento, trata de los aspectos metodológicos en los cuales se soporta la investigación. El cuarto capítulo, se centra en los resultados teniendo en cuenta lo planteado en los objetivos específicos, de este modo en la primera parte de este capítulo, se abordan elementos asociados a los beneficios tributarios otorgados a las empresas, apoyado en la normatividad vigente, así como un contraste con algunas contribuciones a nivel de otros países. En la siguiente subsección, se describe el panorama y generalidades de los programas de RSE y sus resultados más recientes en términos de inversión social, temas priorizados, aportes principales a clientes y en materia de mercado laboral como un objetivo estratégico del Estado colombiano. En la misma línea, se presenta la evaluación de impacto desde la óptica cualitativa, a partir de la escala de Likert, donde desde la percepción se determina el impacto que generan estos programas a la sociedad. El capítulo final, presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPITULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El término Responsabilidad Social Empresarial, se ha convertido en un tema de interés para la mayoría de las organizaciones, toda vez que se han concientizado en que estas acciones repercuten positivamente en la imagen corporativa, los beneficios económicos, así como en las carencias sociales y ambientales del entorno. El papel de la empresa, en el marco de las acciones de responsabilidad social, se evidencia principalmente desde un contexto económico, así pues de acuerdo con Milton Friedman citado por Paladino & Milberg (2004, p. 41) “la única responsabilidad de la empresa es la maximización de los beneficios para los accionistas respetando el marco legal y las costumbres éticas del país”.

Estos argumentos, permiten a este tipo de instituciones tener influencia y producir transformaciones evidentes; aunque se debe tener en cuenta que el aspecto económico es una condición necesaria más no suficiente en cualquier organización.

Según Vergara & Vicaría (2009, p. 11), las evoluciones que han surgido del capitalismo contemporáneo excluyen al individuo dejando indefenso frente la sociedad postmoderna, ya que si bien es cierto el sistema se ha convertido en una democracia representativa esta es de baja intensidad, por que si bien podemos elegir o votar por a quien quiera es al final el mercado quien tiene el poder decisorio en las sociedades y ante situaciones surge la necesidad de buscar o generar mayor bienestar en la concepción del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con el fin de fortalecer su influencia en las organizaciones que le permiten tener una imagen agradable hacia los individuo que las mantienen competitivas en el mercado. En ese sentido, la competitividad de las empresas trasciende más allá de la adecuada gestión de costos, obligaciones fiscales y tributarias, la planeación de mercado en precios atractivos y bajos. Adicionalmente tiene en cuenta variables como el reconocimiento de "la diversidad ambiental que hay en el país, y la necesidad de salvaguardarla con miras a capitalizarla y así ejercer una mayor competitividad en el siglo XXI" (Arias, 2010, p. 88).

Teniendo en cuenta lo anterior, López & Cure (2010, p. 91), analizan la “Responsabilidad Social”, como elemento generador de *"mayor poder para atraer inversión y retener talento"* a lo que se agrega una *"mano de obra más motivada y productiva"*. En esta misma concepción, se debe referenciar al sector financiero, dicho sector ha visibilizado como un actor muy activo en la adopción del concepto de la RSE en Colombia, por ello nace la importancia estudiar y analizar la información que se suministra sobre sus prácticas socialmente responsable. Asimismo, determinar si satisfacen las expectativas de los grupos de interés y cuáles son los beneficios tributarios con relación a sus programas de responsabilidad social empresarial, ya que es cierto que la inclusión de este tipo de comportamientos o prácticas empresariales aportan a la generación de confianza, lealtad y valoración del mercado que influyen en una mejora en la competitividad, y así aportar en la subsanación de los sectores que atienden y su explotación al desarrollar el servicio o comercio (Hincapié, Angulo, & Escobar, 2013, p. 12)

La noción del sector financiero sobre la responsabilidad social es asociada a *“Hacer bien el negocio financiero: el principal compromiso de la banca”* siendo este tipo de concepción totalmente contraria a la esperada por la sociedad como aporte o políticas socialmente responsable. Ahora bien, si bien es cierto que la principal responsabilidad de los bancos es desempeñar de forma adecuada su función de intermediación financiera e incluir en sus estrategias en manejo de forma eficiente y adecuada los recursos financieros de la economía, otra contribución estaría en temas como la bancarización que pretende establecer el Gobierno Nacional en sus programas de evasión y control a los contribuyentes y es por eso que este compromiso del sector financiero hacia la sociedad sería tomado como uno de sus grandes indicadores en sus estrategias de RSE (Murillo, 2010, p. 22)

De acuerdo a lo expresado anteriormente, la fundamentación principal de la banca es desarrollar de forma eficiente la actividad de intermediación financiera siendo esto atribución a su propia visión sobre la RSE para legitimar su actuación en la sociedad. Adicionalmente, establecen su aporte a otros temas como la educación dirigiendo sus programas a los municipios con mayor pobreza económica del país mediante iniciativas

bandera como es Finanzas para Educar, el cual se orienta a incentivar prácticas que fortalezcan la capacidad financiera.

Podemos afirmar que los sectores económicos, en su búsqueda de incentivar la Responsabilidad social empresarial (en adelante RSE), están actuando como fuente de cambio y transformación en el modo de hacer empresas, es decir, están dejando de lado viejas premisas, donde solo importa el crecimiento económico del ente, en otras palabras “se comienza a ver la responsabilidad social como una estrategia útil para el negocio, donde al dar a la sociedad, también se reciben beneficios de clientes, accionistas y empleados que cada vez valoran más los activos intangibles de las organizaciones” (Rivera, Ocampo, & Bula, 2011, p. 44)

Ahora bien, podemos observar que la RSE se ha convertido en un instrumento al servicio de las empresas contribuyendo al objetivo de generar y gestionar ventajas competitivas en el sectores que se desempeñen, en este sentido entidades como Bancolombia y Banco de Occidente, en su búsqueda de fortalecer su competitividad han desarrollado diferentes programas de RSE que abarcan temáticas como educación, salud, medio ambiente, entre otras como tácticas en el largo plazo. Partiendo de la concepción de cada una de estas compañías y tomando como referente el informe del Grupo Bancolombia (2012) se puede inferir que la visión de esta entidad se dirige a la construcción de una banca más humana, esta iniciativa ha llamado la atención de la opinión pública dado a que corresponde a un proceso de transformación liderado por el sector financiero:

En el Grupo Bancolombia concebimos la Responsabilidad Social Corporativa como el íntegro cumplimiento de nuestro objeto social, constituyéndonos en una organización que facilita procesos de desarrollo para las comunidades y los grupos de interés con los que nos relacionamos...Nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa es hacer de la actividad financiera un factor de desarrollo sostenible para la sociedad, promoviendo la inclusión a los servicios financieros y el desarrollo de programas sociales de alto impacto, que contribuyan eficazmente a la construcción de capital humano y a superar la pobreza y la desigualdad (Grupo Bancolombia, 2013, p. 3).

Otro punto adicional, es que la entidad ha logrado impulsar un sentido de pertenencia tanto en los trabajadores como en los clientes, siendo estos últimos los beneficiarios de las políticas establecidas en su RSE.

Trabajamos de la mano con otras áreas de Bancolombia que nos aportaron experiencia, conocimiento y nos facilitaron relaciones para la construcción de nuestros programas sociales. Asimismo, divulgamos los valores corporativos de cercanía, respeto, inclusión y calidez con las comunidades con quienes trabajamos y con nuestros grupos de interés (Grupo Bancolombia, 2013, p. 6).

Por otro lado, la visión de RSE que promueve el Banco de Occidente es muy similar, toda vez que se arraiga en la necesidad de aportar al desarrollo social, económico y ambiental del país:

El Banco de Occidente luego de 47 años de existencia considera que a través de su trabajo diario cumple con el compromiso de apoyar el desarrollo del país al responder de manera cabal a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas. La cultura de trabajo destaca la calidez, el liderazgo, la innovación, la oportunidad y la efectividad, con el fin de construir relaciones de largo plazo que contribuyen a mejorar la calidad y el bienestar de los clientes. (Banco de Occidente, 2012, p.4.).

Estos dos ejemplos, inducen a pensar que la filosofía de RSE, está enfocada conducir y ejercer los negocios en funciones como lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, con el fin de crear valores que permitan el desarrollo de bienestar social. Su política de RSE se fundamenta en “actuar en condiciones éticas de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el interés particular” (Banco de Occidente, 2012, p. 7).

Ahora bien, analizando los diferentes programas RSE que actualmente se ejecutan en cada uno de las dos organizaciones se orientan al beneficio de la comunidad, se fundamentan en su enfoque al impacto social. En ese sentido dentro de sus actividades se realizan importantes programas como el cuidado y la protección ambiental:

El Banco de Occidente, Consciente de la necesidad de proteger el medio ambiente y de educar a los colombianos en esta materia 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 2013 cumplió 20 años de existencia. Desde su creación, el Banco de Occidente ha entregado \$896.300.000 en premios a los ganadores de esta iniciativa. (Banco de Occidente, 2013, p. 19).

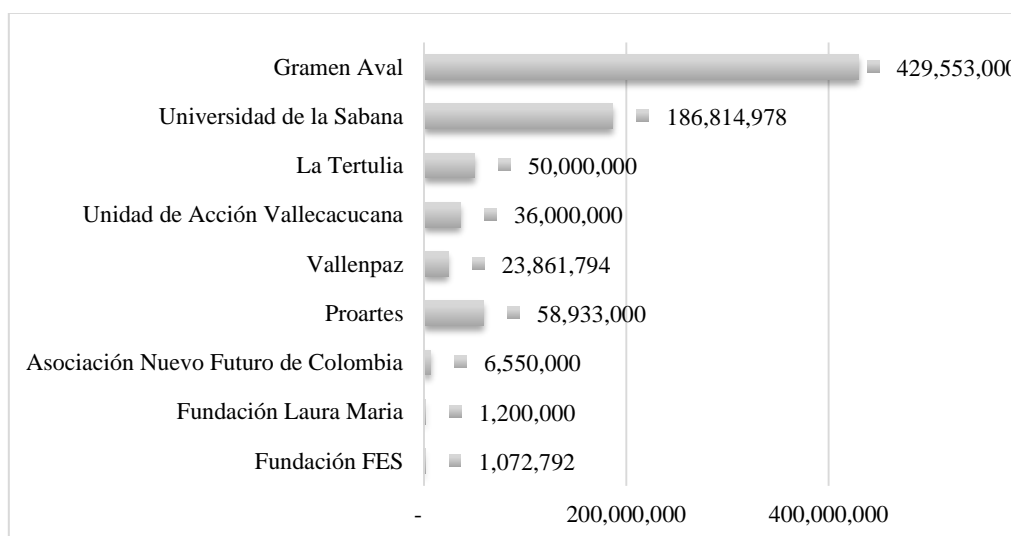


Gráfico 1. Banco de Occidente: Inversión social mediante donaciones, año 2013.

Fuente: Informe generación valor social Banco de Occidente (2013)

- 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. En el 2013 se entregaron recursos por \$741.984.562 destinados a diferentes fundaciones.
- El premio de periodismo económico se creó en 1994 como reconocimiento a la labor periodística en materia de análisis y redacción económica. Su objetivo es promover mayores estándares de calidad en un área de las comunicaciones que ha adquirido y seguirá ganando creciente importancia en la vida nacional.

Por su lado, el Grupo Bancolombia (Informe de gestión 2012) realiza actividades encaminadas en la línea de Educación en términos de cobertura, y fortaleciendo su operación en el Programa de Voluntariado, formando líderes y estructurando un manual

que les servirá de herramienta en las actividades que desarrollan con las comunidades, como estas:

- Atención Integral a la Primera Infancia: Encaminamos nuestros esfuerzos a fortalecer la atención integral de los niños y niñas menores de 6 años que viven en condiciones de pobreza o pobreza extrema en el territorio nacional.
- Educación: Es uno de los mecanismos más efectivos para lograr mejorar las condiciones de vulnerabilidad de las comunidades, pues ello permite incidir directamente en el comportamiento, carácter y actitudes de las personas, facilitándoles obtener nuevas alternativas para forjarse un mejor futuro.
- Emprendimiento: Iniciativas empresariales ubicadas en entornos complejos desde lo económico, pero con oportunidades de desarrollo basadas en ideas innovadoras y ganas de salir adelante.
- Voluntariado: Promovemos la facilitación de espacios para que los colaboradores aporten su tiempo y conocimiento en pro del mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones vulnerables.
- Apoya la generación de empleos en todo el país, a través de programa como "Bancolombia para Todos" responde a la estrategia de diversidad e inclusión del talento del Grupo Bancolombia, para ayudar al desarrollo de habitantes y contribuir al crecimiento de la región. (Informe de gestión 2012).

Bajo este contexto, se puede observar que estas entidades han creado estrategias corporativas basados en la RSE, con el fin fortalecerse en el mercado financiero, consolidarse en el sector obteniendo así prestigio corporativo y valor de marca y ampliar sus líneas de negocios.

Ahora bien, Cartagena de Indias es una ciudad que ha tomado mayor protagonismo en los últimos veinte años, no solo por su historia y patrimonio (tangible e intangible), sino también porque se ha constituido desde hace muchos años en un centro urbano de alto flujo y visión internacional. Sin embargo, a Bolívar le preceden problemas sociales, económicos, ambientales e institucionales, que casi siempre se dejan al margen de las políticas públicas o planes territoriales lo que contribuye a la poca superación de las necesidades de la población. (Observatorio del Caribe Colombiano, 2007, pág. 50).

Aunado a lo anterior, el estudio realizado por PNUD (2009), concluye que las disparidades económicas presentes en la sociedad actual son el principal origen del círculo vicioso de la pobreza que se muestra latente en Cartagena, agrega que esas limitantes ocasionan que la población vulnerable sea excluida de participar en las oportunidades que conllevarían a un desarrollo económico de sus territorios. En este contexto la investigación asevera que los diferentes actores de la ciudad poseen un fuerte compromiso para gestionar de forma articulada las soluciones a estas problemáticas (sector público y privado, academia, líderes cívicos, organismos internacionales y sociedad civil en general) y con ello contribuir a garantizar un nivel de vida apropiado para mitigar las limitantes en los temas de educación, salud, equidad de género y, medio ambiente.

En este sentido, la Alcaldía de Cartagena (2013), en el documento Plan de Desarrollo Distrital “*Ahora si Cartagena*”, define conceptos propios de la RSE como son la Inclusión Social que orienta sus estrategias o políticas en la búsqueda de una justicia social y la reducción de la pobreza extrema; la educación, se constituye en el principal eslabón de desarrollo de una ciudad y por ende del crecimiento económico, generando oportunidades para la generación de ingresos y empleo para las personas; y por lo tanto, la necesidad de contar con una economía capaz de brindar oportunidades, competitividad, dinámica económica y desarrollo empresarial.

Esta política, permitiría que Cartagena a través de desarrollo y generación de ambientes propicios para los negocios, la inversión, la facilidad de crear empresas, incentive la promoción de la formación de talento humano con habilidades enfocadas en las apuestas productivas y además del fortalecimiento de las estructuras empresariales de la ciudad. Es así, como el sector financiero se constituye en una de las apuestas clave para el desarrollo de los planes de ciudad.

Según la concepción expuesta por Portafolio (2014) el dinamismo de la ciudad ha sido sobresaliente, más aún, el estudio realizado por el Banco de la República (2012), alude a que “Cartagena representa casi el 100 por ciento de la producción bruta de la industria bolívorenses y aporta el 6 por ciento del total nacional. Así mismo, la ciudad ha venido ganando espacio, al punto que a partir del año 2000 se ubicó como la número uno de la

costa Caribe colombiana, superando a otras ciudades”, el artículo argumentó que el desarrollo de la ciudad se ha orientado a sectores como el petroquímico - plástico, las materias primas industriales y los productos químicos.

Ahora bien, el Gobierno Colombiano en la búsqueda de fortalecer e incentivar las estrategias de RSE en los sectores de la economía y cumplir las metas establecidas en los diferentes planes de desarrollo del país e incorporar al sector privado con su aporte al desarrollo de la economía, reglamentó la concepción de beneficios tributarios a las empresas que tienen entre sus metas implementar prácticas sociales, éticas y ambientales dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial, a través de la exención de impuestos y descuentos tributarios.

En el marco de lo expuesto anteriormente, este estudio se enfoca en el sector financiero de Cartagena de Indias y en específico dos entidades de dicho sector como son Bancolombia y Banco de Occidente, con el propósito de analizar la relación entre el cumplimiento de los criterios establecidos para la RSE y los beneficios tributarios recibidos, la pregunta de investigación para este propósito es ¿cuál es el impacto económico y social de la inversión realizada por el sector financiero?. Adicionalmente, ¿los recursos destinados a acciones sociales han generado un verdadero impacto en la ciudadanía?.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cuál es el impacto económico de la inversión en Programas de Responsabilidad Social Empresarial desarrollados por las empresas financieras Bancolombia y Banco de Occidente, en relación a los beneficios tributarios recibidos por parte del Estado entre los años 2012 y 2013?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Evaluar las prácticas socialmente responsables desarrolladas por las empresas Bancolombia y Banco de Occidente en relación con los beneficios brindados a los clientes y los beneficios tributarios recibidos por parte del Estado entre los años 2012 y 2013

1.2.2. Objetivos específicos

1. Describir los beneficios tributarios que favorecen a las empresas del sector financiero y los beneficios otorgados a clientes con relación a la inversión en programas de Responsabilidad Social Empresarial.
2. Analizar la dinámica de la inversión en programas de Responsabilidad Social de Bancolombia y Banco de Occidente para los años 2012 y 2013
3. Determinar las prácticas socialmente responsables impulsadas por las empresas Bancolombia y Banco de Occidente para los años 2012 y 2013.

1.3. JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE

A finales del siglo XIX toda actividad empresarial enfrenta un cuestionamiento sobre su actuación de cara la sociedad y su contribución al desarrollo económico - social de las poblaciones. Para la mayoría el papel de la empresa es generar dinero, bienes y servicios, ofrecer oportunidades de empleo y pagar tributos al fisco. La otra concepción muestra que la empresa ha iniciado una reorganización no solo en materia económica y tecnológica sino en materia filosófica sobre su concepción de la RSE. Este cambio llevaría hacia la empresa responsable que incluye además de los roles antes mencionados su papel al preocuparse por el bienestar de la sociedad; Sin embargo, si

bien es cierto la empresa en la actualidad desarrolla programas de RSE, la percepción que maneja la población en general es que cada vez prevalece más estas posiciones, a lo que se agrega que no son mutuamente excluyentes y su aporte sigue siendo incipiente para todo lo que significaría el actuar como empresas social y ambientalmente responsables. (Vives & Peinado, 2011).

Surge entonces el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el cual es un tema del día a día en los círculos empresariales, sobre esto, existe una gran presión a la luz del impacto positivo que deben generar estos programas al desarrollo social y económico, es decir, las empresas se ven presionadas por diversas organizaciones no gubernamentales (ONGs), los gobiernos, ambientalistas, agrupaciones políticas, sobre todo en los países desarrollados y los emergentes que enfrentan una grave crisis económica y que han puesto su mirada en el sector empresarial, especialmente en el sector financiero para que muestren su cara solidaria frente la sociedad, como consecuencia de lo anteriormente expuesto, el sector empresarial se encuentran casi obligadas a comprometerse con la RSE tanto legal como consuetudinariamente.

Hay que decir que esta gestión estratégica de la responsabilidad le permite a las empresa una adecuada creación de ventajas competitivas, arrojando una serie de beneficios con resultados positivos a largo plazo. Entre los cuales se enumeran una *disminución en los costos* al generar aceptación de su gestión social ante la sociedad en general; la inclusión de los empleados en el desarrollo de las actividades estratégicas que influencia en su sentido de pertenencia y su compromiso hacia la empresa, acarreando este tipo de política a la mejora en la *productividad*. Además, la RSE obliga a establecer compromisos y comportamiento por considerar que esto le *favorece el entorno interno de las compañías al valorar el rol de cada miembro* por considerar que esto se refleja en el largo plazo en un impacto positivo en el desarrollo social y económico en el entorno externo de la empresa. (Sarmiento, 2011, p. 5).

Actualmente, cuando se habla de RSE, se diferencian tres tipos de responsabilidad: a) responsabilidad económica b) responsabilidad social c) responsabilidad medioambiental. De acuerdo con López, Contreras, & Molina (2013, p. 264), la RSE se enmarca en una estrategias corporativa, las cuales maximan su valor privado en forma de beneficios a sectores sociales, tambien se dirigen a los grupos participantes como los

clientes, empleados, accionistas, comunidad y entorno, dichas prácticas lo puede llevar a desarrollar políticas voluntarias y que se reflejen en una menor carga impositiva.

De acuerdo con García (2009, pág. 184), la RSE “(...) la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido (...). Como lo resalta la autora es importante tener en cuenta que las prácticas de la responsabilidad social son cambiantes y evolucionan constantemente, definiéndose desde diferentes visualizaciones dependiendo de las características y condiciones de cada empresa, estas pueden llegar a ser simplemente filantropía o ética empresarial. Precisamente, de acuerdo a esta argumentación, Sarmiento del Valle en su cuestionamiento sobre el por qué las empresas deben gestionar la responsabilidad social hace referencia al verdadero contenido de la RSE, cuya finalidad debería radicar en la integración de los objetivos y propósitos de la empresa y la sociedad, formando un conjunto integral en las políticas, prácticas y programas que incluyan valores sociales entre otros. Según Sarmiento *la RSE debe entenderse como una responsabilidad integral, amplia e inseparable de la propia responsabilidad económica*. Sin embargo, debido a estas concepciones en algunos casos simplista de la RSE, el impacto de este tipo de políticas puede llegar a ser superficial pero en general, se debe reconocer que la RSE en la actualidad ha evolucionado, lo que conlleva a la incorporación de temas nuevos, modernizándose, redefiniendo y apostándole a una visión socialmente responsable. (Sarmiento, 2011, p. 4)

Algunos sectores - como el sector financiero-, no se queda por fuera de estos compromisos, más aún cuando todos los sectores de la economía, actualmente se encuentran implementando estrategias que los visibilice como empresas socialmente responsable. Para autores como Sarmiento (2011), los bancos comerciales en Colombia También deberían reconocer y acoger el compromiso que tienen con la sociedad, con ello, el sector financiero tendría un impacto a largo plazo si adoptara esas políticas de RSE dentro de su estrategia empresarial.

Si bien, las prácticas internacionales son interesantes en la particularidad del sector financiero como las adoptadas por las entidades como: Banco ANZ, ABN AMOR, El Grupo Santander, Banco británico Lloyds TSB, Banco suizo UBS AG, estos han

incorporado el tema de Responsabilidad Social Empresarial a través de la creación de productos, servicios, programas ambientales y sociales, o transformando su estrategias o políticas empresarial que abarquen el concepto de RSE dentro del desarrollo de su actividad empresarial, entre estas mejoras en la modificación de sus productos y servicios existentes. (Córdoba, 2006).

Estas entidades se constituyen en una aproximación a la idea general sobre la posible concepción de la Responsabilidad Social en empresas del sector financiero, de acuerdo con las necesidades de desarrollo específicos de cada región y país contruyen sus políticas de compromiso social. En ese sentido podría plantearse ¿cuáles serian los puntos principales que acogería la RSE en la banca nacional? y ¿qué posición debería asumir el sector financiero para lograr una gestión sostenible de cara a su participación cada vez más activa en el desarrollo social y económico de nuestro país?.

El presente trabajo de investigación está encaminado a analizar el impacto económico de los programas de RSE de las empresas del sector financiero, específicamente evaluando la dinámica de las entidades Bancolombia y Banco de Occidente durante los años 2012 y 2013, así mismo determinar la relación con los beneficios tributarios reglamentados en Colombia. El propósito general es enfatizar sobre la dimensión del impacto social de la RSE desarrollada por estas entidades, tomando en cuenta que uno de los objetivos de la RSE es fomentar actividades de responsabilidad social que vayan más allá del cumplimiento legal, sin dejar de reconocer que la observancia de las leyes es un deber y una parte fundamental de la responsabilidad social de las organizaciones, y no simplemente que las empresas realicen acciones bajo esta modalidad sin una planeación adecuada. La RSE debe generar un verdadero impacto social, no sólo acogerse a la normatividad, a su vez, debe existir un verdadero compromiso empresarial para contribuir al desarrollo humano de los Stakeholders.

Por lo anterior, esta investigación contribuye al análisis del impacto económico de la RSE toda vez que evalúa la RSE y su rol en la sociedad, así como la relacion con los beneficios tributarios dado por el Estado colombiano. La unidad de análisis esta conformada por las entidades Banco de Occidente y Bancolombia en el periodo de tiempo 2012 y 2013.

En este sentido, es importante recordar los bancos y otras instituciones financieras juegan un rol vital dentro del desarrollo económico y sostenible de los países. Las instituciones financieras son responsables por diferentes tipos de servicios a nivel nacional e internacional entre ellas operaciones de concesión de crédito a personas naturales y empresas, movimientos de cuenta corriente y cobranza de tarifas, movimientos del mercado accionario, dada la intervención de este segmento en sectores económicos, sociales y políticos, son llamadas a suscitar procesos investigativos y de educación, en ese sentido, según la argumentación de autores como Adolfo Córdoba, el sector financiero además de planear estrategias que le permitan alcanzar sus objetivos empresariales, debería:

participar en el acceso a nuevas y mejores tecnologías de producción e investigación; a proveer mejores condiciones para los sectores productivos; a desarrollar nuevos emprendimientos y a facilitar su inserción en los mercados locales y mundiales; a fomentar la inversión privada, social y ambientalmente responsable; contribuir con los encadenamientos productivos; y a optimizar el acceso y uso de recursos financieros por parte de los sectores menos favorecidos, entre otras muchas posibilidades (Córdoba, 2006).

Se pretende analizar el impacto de las estrategias desarrolladas por las entidades del sector financiero (caso Bancolombia y Banco de Occidente para los años 2012 y 2013), con el fin de examinar si las políticas de RSE de estas entidades logran llegar más allá de su posicionamiento empresarial, sostenibilidad financiera o si alcanzan a convertirse en un importante agente social acorde al sentir general de la sociedad.

Finalmente, se busca describir los beneficios tributarios que favorecen a estas empresas y su comparabilidad con la inversión que realizan en materia de RSE. Adicionalmente, examinar de que manera se incluye la RSE en los programas establecidos por las dos entidades financieras.

1.4. RESULTADOS ESPERADOS

A través del presente trabajo de investigación, se pretende analizar los logros y características de los programas de responsabilidad social de Bancolombia y Banco de Occidente, con este acercamiento será posible conocer los elementos que conforman las bases del programa y el impacto que han generado en los grupos estratégicos entre ellos sus clientes, así las cosas, se espera encontrar que estas entidades tienen programas de RSE bien configurados que garantizan su sostenibilidad a lo largo del tiempo. De forma adicional, se establecerá el efecto cambiante de dichos programas y verificar si han surtido cambios significativos desde su instauración.

En segunda instancia, dentro del análisis se identificará la existencia de beneficios otorgados a los stakeholders, en este sentido, la expectativa es encontrar programas basados en la perspectiva de satisfacción al cliente y que contribuyan a generar un impacto positivo a los mismos. En la misma línea, el conocimiento de la perspectiva del cliente, permitirá conocer el grado de reconocimiento hacia estos programas, es decir, si se encuentran plenamente difundidos, o existe desinformación.

De otro lado, el estudio busca determinar los beneficios tributarios otorgados por el Estado a las empresas del sector financiero, entre ellas las entidades objeto de estudio, frente a este tema, se infiere que existe una alta propensión hacia el desarrollo de programas de RSE debido al gran respaldo estatal en forma de ventajas tributarias.

CAPITULO 2

2.1. MARCO REFERENCIAL Y ESTADO DEL ARTE

2.1.1. ANTECEDENTES

En primera instancia, se puede decir que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un tema que se ha implementado desde los ámbitos público y privado, el cual se encuentra en continuo desarrollo consolidándose además como uno de los ejes que aporta a la competitividad, sostenibilidad y desarrollo en las organizaciones (Ariza, Gómez, & León, 2008, pág. 252).

Según la revista CCRE en su argumentación sobre la responsabilidad social como un eje de desarrollo y competitividad afirma que

la evolución histórica de la RSE inicia como una corriente que pasa de un discurso filosófico en la década de los 60's, a una forma de gestión empresarial durante los años 70, en los ochentas se origina la integración del discurso socialmente responsable a la dirección estratégica por medio de la teoría de los stakeholders o grupos de interés (CCRE, 2005).

Además afirma que el concepto denominado RSE, iniciaría en los años 90's, cuando este fenómeno de la RSE comienza a cambiar su concepción de un fenómeno aislado para la empresa y empieza a convertirse en una estrategia corporativa para incidir en temas sociales, ambientales y de gobierno corporativo, lo cual permitiría promover y garantizar el respeto por los derechos humanos, generar empleo en condiciones laborales dignas, realizar inversión social con calidad y responsabilidad, proveer atención efectiva al consumidor, y garantizar el cuidado del medio ambiente, entre otros asuntos (CCRE, 2005).

La noción de la RSE, desde la perspectiva de diferentes autores, hace referencia a la capacidad gerencial en la aportación de políticas empresariales adecuadas, creación de

nuevas empresas y una concepción definida que será clave para las organizaciones de hoy al momento de asumir políticas socialmente responsables en sus sistemas, procesos y estrategias permitiendo que las organizaciones altamente competitivas, en ese sentido, el término de Responsabilidad Social Empresarial, fue utilizado por Bowen (1953) en su libro *Social Responsibilities of the Businessman*, en su publicación Bowen relacionaba su concepción a un hombre de negocios y no a las empresas, planteando la RSE como una obligación que asume los gerentes de las sociedad de establecer políticas, tomar decisiones y seguir líneas que vayan de la mano con los valores éticos, a las personas, a la comunidad, y al medio ambiente que conlleven hacia una estrategia integral que incremente el valor social y económico añadido de la sociedad, por lo tanto, posesionarla en el mercado generan mayor competitiva de esta. Citado en el tesis responsabilidad social empresarial: contribuciones a la evolución de la disciplina de los autores (Bonilla, Castillo, & Paragué, s.f).

Se empieza entonces a vislumbrar un cambio en el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial, comenzando a ser asumido por diversos autores del contexto político y económico mundial, el concepto generó iniciativas que promovían la prescripción de códigos y normas orientados a lograr de un comportamiento empresarial ético y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente contribuyendo a un desarrollo sostenible.

No obstante, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial en la era moderna abarca factores económicos, políticos y sociales que afectan a la empresa de manera general, lo que conllevó a que diversos organismos comenzaran a desarrollar iniciativas para elevar el compromiso de la Responsabilidad Social Empresarial, de este modo en el año 2000, se creó el Pacto Mundial o Global Compact, una propuesta de las Naciones Unidas enfocada a conciliar los procesos estructurales en materia organizacional y productivos de las empresas con las expectativas de la sociedad mundial hacia la visión de RSE que esperaban recibir de estas instituciones en general (Vives, 2007).

Por otro lado, el Banco Mundial (2006), puntualizó que la RSE como “una serie de políticas y prácticas vinculadas a la relación con los actores sociales clave, con los valores, el cumplimiento de los requerimientos legales y el respeto a las personas, comunidades y al medio ambiente”.

Del otro lado, podemos encontrar algunos autores que exponen su visión socioeconómica de lo que esperan sea la empresa de acuerdo a su concepción, impulsados por Archie Carroll (1979) y Edward Freeman (1984) . Esta corriente de pensamiento afirmaba que los aspectos sociales no debían ir en sentidos contrarios a los económicos y por esa razón las empresas tenían que asumir y establecer que las necesidades de sus públicos de interés iban de mano con el crecimiento empresarial y el posicionamiento competitivo (Freeman, 1984). También alegaba que las *responsabilidades sociales eran individuales y no empresariales*, según su opinión la única responsabilidad de la empresa era aumentar sus beneficios económicos dejando de lado lo social (Freeman, 1984; Paladino & Milberg, 2004).

De manera complementaria, Alonso (2012), propone tres modelos motivacionales básicos por los cuales la empresa instaura una política de RSE. El primero se fundamenta en la *motivación sustitutiva*, ocasionada por el cubrir algunas necesidades de suplir algunos temas en los cuales el estado no ha sido visible o ha abandonado esos espacios, bien por su dejación o incompetencia por su mala planeación de las políticas públicas.

El segundo, estaría enfocada a una *motivación interna*, es decir, la empresa identifica en la RSE una inversión a largo plazo para alcanzar los beneficios que obtiene al implementar políticas de carácter social y ambiental, no solo por lo fiscal sino como objetivo de mejorar la imagen corporativa. La tercera, se trata de una *motivación es complementaria* ya que unida a labor realizada por el estado en sus responsabilidades sociales y ambientales, en donde le permite a la empresa maximizar su valor privado y contribuir al sector público. De los tres modelos, el autor se enfoca en el tercer modelo, pues para él la RSE no debe constituirse en una actividad que deslegitime al estado, sino antes por el contrario complemente y fortalezca las responsabilidades público – privado con el objetivo de generar un mayor impacto en la sociedad y su desarrollo sostenible en el tiempo (Alonso J. A., 2012, p. 29-49).

Carroll (1979) argumentó que la RSE se fundamentaba en cuatro partes que incluía las *expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas* que la sociedad asume de las empresas dentro de su desarrollo económico y de ente, indicando que todas las partes se

encontraban intercomunicadas y relacionadas entre su visión de responsabilidad social. Por un lado, se encuentran las *económicas*, que se enfocan en la generación de beneficios en la producción y posterior comercialización de bienes y servicios; las *legales* se enfoca en el cumplimiento normativo establecido por el Estado y que espera la sociedad que haga las empresas; con relación a la *ética* se refiere a las expectativas de la sociedad espera que tenga en corportamiento y sus prácticas empresariales cumplan con las normás éticas en su obligación de aporte positivo a la sociedad en aquellas conductas y actividades que no se encuentran contempladas en la ley; por último, la *filantropías* relativa a los roles se implique la empresa de manera voluntaria por un deseo de las instituciones por comprometerse con la gente en dar su aporte al crecimiento económico y social del entorno donde desarrolla su actividad empresarial (Carroll, 1979; Paladino & Milberg, 2004).

Ahora bien, desde el aspecto socio ambiental, hay que hacer referencia al trabajo del profesor Carlos Martínez Fajardo (2010) sobre RSE, el cual se titula *Responsabilidad social empresarial: una reflexión desde la gestión, lo social y ambiental*, presenta en cada uno de sus seis capítulos enfoques diferentes del tema, en cada uno de ellos Valenzuela (2012, p. 155), en términos generales, se expresa que existe un acuerdo en cuanto a tres fines básicos de la RSE, que son: *desarrollo y crecimiento de la empresa, impacto social a largo plazo e impacto ambiental a largo plazo*.

Así pues, al reseñar el filantrópico de la RSE y sus acciones, expresa que estas son mismas en manera general, sin embargo, son aceptadas y válidas, pero también se les cuestiona por su concepción de inversiones concretas que son escogidas de acuerdo con los interés de las propias compañías, teniendo en cuenta los beneficios que se pueden obtener con respecto a distintos factores, como mejoramiento de imagen corporativa, reforzamiento de marca por qué la RSE (Valenzuela, 2012, pág. 155) .

2.1.1.1. *Sobre los beneficios tributarios*

Según Parra, Hernández, & Reyes (2007), “La utilización de incentivos tributarios como instrumentos para alcanzar ciertos objetivos sociales y económicos posee aspectos positivos y negativos”. Haciendo referencia a los aspectos mencionados por los autores que mientras existan fallas de mercado este tipo de alternativas puede ayudar a incentivar actividades que ayuden a superar la crisis, si bien es cierto, otorgar al sector privado estímulos por participación o promover iniciativas en programas económicos y sociales que influyan en el crecimiento de la sociedad, le permite al gobierno jugar su rol principal y permite igualdad en los diferentes sectores de la sociedad. Por otra parte, argumentan que la creación *de incentivos regionales o de inversión en ciencia y tecnología* permitiría que existiera un mayor desarrollo y crecimiento económico para los diferentes enfoque que se dan a este tema y la participación de la sociedad en general en la generación alternativas de crecimiento de la economía y generación de empleo.

Siguiendo a Tokman, Rodríguez, & Marshall (2006, pág. 89), quienes proponen un *marco metodológico para la evaluación de incentivos tributarios a la inversión* de acuerdo a su posición una vez los incentivos tributario se debería comprobar o verificar la efectividad, eficiencia (*análisis costo-beneficio*) y eficiencia relativa (*instrumentos de políticas alternativos*). La efectividad se mide de acuerdo a las variaciones en las conductas y otros efectos como el aumento en la inversión que fue objeto de atribución directa del beneficio tributario. La efectividad, entonces, está asociada a los beneficios del incentivo.

Por su parte, la eficiencia compara los beneficios y los costos del incentivo, según esto, se verificaría si el costo-eficiente con relación a los beneficios tributarios que de él se derivan superan a los costos que supone. Finalmente, se debería analizar la eficiencia relativa del beneficio tributario, es decir, constatar que otros instrumentos no sean más costo-eficientes que los incentivos recibida.

Según el estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2010), los beneficios y costos se deberían evaluarse a través de una metodología *teórica* de los

beneficios tributarios, *independientemente de las restricciones que luego surjan en una evaluación empírica* (Roca, 2010).

Según Roca (2010), “Medir la efectividad de un beneficio tributario implica medir sus beneficios”, los beneficios también llamados incentivos tributarios tiene como finalidad la de estimular los sectores económicos que influyen mayormente al crecimiento económico y desarrollo económico, sin embargo, no todo incentivo constituye un beneficio o lo adverso un beneficio se puede precisar como incentivo, dado que algunos son concebidos para prestar un apoyo financiero a los contribuyentes. Ahora bien, existen beneficios directos de un incentivo fiscal que pretende a través de la inversión conseguir una *reducción del costo del capital, un aumento de la misma*. La existencia de incentivos directos emanarían, vía fortalecimiento de políticas comerciales y multiplicadores de la inversión, beneficios adicionales como generación de empleos, inversión social, mejoramiento en la inversión del gasto público y un mayor crecimiento económico.

Los beneficios según la ley tributaria colombiana están clasificados en deducciones, exenciones y descuentos. Dentro del impuesto sobre la renta y complementarios están definidos según la afectación en la obligatoriedad tributaria que acarrearía cada declarante de forma individual. Entre los más importantes beneficios tributarios encontramos deducción por inversión en activos fijos reales productivos, las rentas exentas y los descuentos tributarios. Los dos primeros, reducen la base o afectan el ingreso gravable del contribuyente, mientras que los descuentos tributarios, disminuyen el impuesto reconocido directamente.

Según el artículo de González (2005) sobre *recaudo del gobierno en presencia de deducciones tributarias basándose en las inversiones realizadas por las empresas: una sencilla aplicación al caso colombiano*, las estrategias del uso de incentivos fiscales fue tomando tanta fuerza e incidencia en el crecimiento económico, dado que el problema de recaudar impuestos con tasas impositivas tan elevadas ocasionan una desestimulación en la formación de capital (empresas), de hecho, para muchos autores este tipo de políticas ayudan a que las tasas de impuestos con variables colaboren con los dos objetivos principales del Estado, entre muchos otros, como son el crecimiento

económico y la estabilidad fiscal. Un estudio relacionado sobre este tema fue desarrollado por (Auerbach & Hínes, 1988, págs. 211-216).

En su argumentación González (2005, p.133), afirma:

Cuando un gobierno decide ofrecer un incentivo a la inversión, está reduciendo sus recaudos para motivar el crecimiento económico. Tal tipo de políticas son muy útiles cuando el manejo monetario y de gastos público no es efectivo o no es razonable. Colombia puede estar en una situación de este tipo, por eso parece prudente plantearse alternativas de incentivos a la inversión que no afecten sustancialmente los recaudos del gobierno.

En consecuencia, “si las empresas realizan inversiones de baja rentabilidad, con el ánimo de simplemente obtener algunos beneficios tributarios o fracasan en sus propósitos empresariales” (González, 2005, p.135).

2.1.2. NOCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Según (Valero & Karina Camacho Reyes, 2006, págs. 73-90) la responsabilidad social tiene:

[...] un desarrollo histórico apreciable, en lo cual es posible distinguir varias etapas e ideologías empresariales. En el siglo XIX se consideraba que los empresarios eran responsables de la suerte de los asalariados/as y de sus familias, lo que llevaba a que las empresas más grandes ofrecieran a sus trabajadores/as, o al menos a un núcleo central de los mismos, oportunidades de trabajo estable, servicios de alimentación, salud, educación, préstamos o servicios de vivienda. Con el tiempo, varios de estos servicios se fueron convirtiendo en responsabilidad de los Estados Nacionales para con los ciudadanos o entraron a formar parte de las reivindicaciones del movimiento obrero... Paradójicamente, en la medida en que se desmonta el Estado de bienestar, se fortalece una concepción, según la cual, el nuevo lugar que ocupan las empresas en la sociedad les exige contribuir a solucionar los problemas laborales, sociales y ecológicos y participar en la creación de condiciones para un desarrollo sostenible.

Según Friedman, (1970), en su texto *la responsabilidad social en las empresas: Es aumentar los beneficios*, desde su enfoque económico resalta las ventajas de la RSE, expresa que generar estrategias asociadas a la responsabilidad social, aumenta los beneficios de las empresas. Expone además, que las empresas tienen conciencia social y esto se hace a través de los empresarios, es decir, como propietarios individuales, quienes en últimas asumen la responsabilidad de actuar bajo la presión del aporte social a través de sus estrategias empresariales, en consecuencia, las empresas tienen responsabilidades artificiales pero no puede decirse que “la empresa” en su conjunto tiene responsabilidades, ni siquiera en este sentido vago. Así las cosas, Friedman, contradice las argumentaciones académicas que afirman la empresa debe actuar y ser responsable socialmente, al afirmar que “Los empresarios que hablan en estos términos son títeres involuntarios de las fuerzas intelectuales que han estado socavando las bases de una sociedad libre durante las últimas décadas” (Pag.1).

Friedman (1966), cuestiona además que las empresas por ser constituidas como un ente jurídico tienen responsabilidades artificiales de negocio como un todo. Según el autor, las responsabilidades sociales recaen sobre los individuos, quienes asumen y establecen este tipo de políticas o conductas de manera voluntaria, actuando como un empresario y no como agente, dedicando parte de sus ganancias a causas que se consideran respetables, algunas de ellas tienen que ver con su familia, conciencia, sentimientos de caridad, iglesia, clubes, ciudad y su país. Si esta declaración no es pura retórica, debe significar que él empresario actúa de alguna manera con el único objetivo de generar beneficios a sus accionistas.

Por eso, finalmente Friedman (1966, pág. 112) en su libro *Capitalismo y Libertad*, enfoca su pensamiento hacia una "*doctrina fundamentalmente revolucionaria*" y argumenta que en una sociedad así, "hay una y sólo una responsabilidad social de las empresas a utilizar sus recursos y participar en actividades diseñadas para incrementar sus beneficios, siempre que permanezca dentro de las reglas del juego, es decir, participa en una competencia abierta y libre, sin engaño o fraude".

El concepto de la responsabilidad social ha recorrido un largo camino para alcanzar una definición que permitan recoger las políticas que aporten al desarrollo social y económico de la sociedad, uno de los diferentes términos que fueron asociadas a este

concepto es la filantropía empresarial definida como *la manera en que la organización utiliza sus recursos para realizar el bien común y ayudar desinteresadamente a la sociedad* (Soto, Salazar, & Mateo, 2012, p. 104).

En relación a este tema, Taquia (2006, p. 39 - 48), afirma que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la filantropía y la inversión social son conceptos cuyos objetivos, resultados y fuente de motivación son distintos, aunque estén relacionados directamente. Alude además que la filantropía se basa en fines altruistas generando satisfacción en el empresario y genera un impacto en la imagen corporativa de la empresa; enfocados en obtener beneficios fiscales por la inversión social en el mediano plazo, formulando estrategias social que aporten impacten en la sociedad y su entorno económico; el autor argumenta que lo contrario a la filantropía, es la RSE percibiéndola con una estrategia empresarial que busca generar beneficios a sociedad, ciudadanos, consumidores, organizaciones públicas o privadas, comunidades, etc., con el objetivo principal generar un impacto internamente en la sociedad y externa de la empresa en un determinado plazo.

En este sentido Schmidheiny S. (2006, págs. 26-38) en su su ponencia sobre la visión del empresario para el desarrollo sostenible a través de la responsabilidad social define a la RSE como “el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida”.

Es importante acercanos a la conceptualización de la RSE para delimitar el alcance y características de las organizaciones que se comportan socialmente responsablemente, se puede observar como su conceptualización y práctica han ido evolucionando y varían entre países y culturas, y su rol en la sociedad cuyo impacto dependerán de las políticas públicas y del desarrollo institucional de cada país en forma diferentes e individualista.

Sin embargo, Alejandra López Salazar (2011, pág. 265), citando a Kliksberg (2009), manifiesta la RSE abarca un sin número de dimensiones económicas, sociales, ambientales, pero que la empresa adopta su estrategia empresarial de acuerdo a su entorno económico y social que puede incluir temas como los derechos humanos,

gobierno corporativo, prácticas de negocios justos, consumidores, prácticas laborales, medio ambiente, interés en la comunidad entre otros.

Otro de los argumentos empleados para justificar la adopción de políticas de RSE por parte de la empresa son sus efectos positivos sobre la productividad laboral, y los beneficios de la empresa, mejoramiento de las condiciones laborales.

Según Aguilera Castro & Puerto Becerra (2012, pág. 5), en su artículo sobre la Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social cita a Martínez (2005, p. 2-11) el autor define la Responsabilidad Social Empresarial como "el compromiso audible de la empresa con los valores éticos que dan un sentido humano a su empeño por el desarrollo sostenible buscando una estrategia de negocios que integre el crecimiento económico con el bienestar social y la protección ambiental". Adicionalmente, argumenta que según Martínez existen siete valores éticos en los cuales se puede fundamentar la concepción de la Responsabilidad Social Empresarial:

el respeto por la dignidad y derechos de las personas, la justicia en el mercado globalizado, la solidaridad buscando el bienestar social, la responsabilidad en el trabajo por el desarrollo sostenible, la honestidad en la comunicación, la integridad de la cultura organizacional y el coraje para enfrentar los retos empresariales.

La Responsabilidad Social se puede concebir por las empresas y el individuo de diferentes maneras, la más común de sus percepciones estaría basado en que la responsabilidad social puede partir de una *actitud consciente y responsable* sobre la adjudicación de compromisos social de las organizaciones que deriven en el bienestar común entre ambos, y por otra parte, se define como un *acto premeditado*, es decir, las empresas asumen políticas sociales de manera teórica o artificial en su búsqueda de beneficios económicos principalmente y formulan estrategias con el único objetivo de conseguir metas a nivel personal o en favor de los propietarios, según la autora el crecimiento empresarial es resultado de conocer la empresa y su entorno y del cumplimiento de políticas sociales que asuman e influyan en la conservación del medio ambiente y del adecuado uso de los recursos naturales no renovables (Aguilera Castro & Puerto Becerra, 2012, pág. 4).

2.1.2.1. Nociones sobre responsabilidad social desde el contexto institucional

La responsabilidad social inicia con el auge de la globalización, justo cuando el proceso empieza a exigirle a los países una mayor capacidad de satisfacción de las demandas de sus ciudadanos, consecuencia de ello, surgen varias definiciones del concepto, abordadas desde diversas instituciones, entidades y con distintos alcances.

Según el la declaratoria del Pacto Global:

Ser socialmente responsable implica todo un modo de hacer negocios, que se manifiesta a través de las relaciones con la comunidad, el trato con los empleados y el respeto al medio ambiente, El cabal cumplimiento de estos principios hace a las empresas más competitivas, pues así contribuyen a generar un ambiente de negocios favorable para la inversión, el desarrollo económico y la modernización del país (Revista Futuros, 2004 p.6).

La declaratoria también afirma que la RSE estaría fundamentada en la relación de mutua casualidad entre las organizaciones y la sociedad siendo responsables, es decir, es necesario que la conducta responsable inicie por la sociedad para hacia tener organizaciones responsables. Tomando como referencia la definición del pacto global, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación Icontec Internacional (2008) la RSE es:

El compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.

Según su concepción este compromiso independientemente de cuál sea la guía, norma o metodología que se establezca para seguir, actuar, medir e informar sobre cual es el alcance debería tener cada organización, afirma, que el objetivo debe estar en aportar en el mejoramiento económico – social de la sociedad en general.

Por el mismo camino, la Comisión Europea define la responsabilidad social de las empresas (RSE) como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores (stakeholders: accionistas, trabajadores/as, proveedores, clientes, y entidades sociales del entorno)”.

Al profundizar en los enfoques, observaremos algunas concepciones enmarcadas en nociones sobre la Responsabilidad Social Empresarial y temas como la ética empresarial y gobierno corporativo. Sobre este concepto la Fundación ProHumana de Chile, define la RSE como:

La contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad (Prohumana, 2008, p.10).

Por otra parte la Real Academia de la Lengua Española (2010), expone:

La responsabilidad social empresarial enfocada en la ética como el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, es decir, una consecuencia de las decisiones humanas que rigen el rumbo de las organizaciones y sus consecuencias en el entorno. Las finalidades son de carácter social y de afectación a las personas que forman parte de la organización, tanto interna como externamente, en sus beneficios y consecuencias, enfocadas principalmente al cumplimiento de los derechos humanos, sustentabilidad y capital social (p.4).

En ese mismo sentido, el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2007), de Brasil, define:

La "responsabilidad social empresarial es la forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales

compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; al preservar recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, y al respetar la diversidad y promover la reducción de las desigualdades sociales" (Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, 2007, pág. 78)

Apoyándose en la definición del Libro verde, la RSE se definiría como: "La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores (Comisión de las comunidades Europeas, 2002, p. 7).

Por su parte, el Centro Colombiano de Responsabilidad Social CCRE (2008), define a la RSE como:

La capacidad de respuesta que tiene una empresa frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). Las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también al cuidado y preservación del entorno (p.1).

Nótese que en la anterior concepción de la RS, se fundamenta en la formulación de estrategias orientadas a la creación de capital social, apoyada en la satisfacción de necesidades y expectativas del entorno externo e interno, así como el impacto positivo hacia el medio ambiente.

Ahora bien, el Business for Social Responsibility (2000), afirmó que la responsabilidad social empresarial, es la adecuada administración de un negocio que abarquen las dimensiones económicas, sociales y ambiental, de tal forma cumplir con las expectativas que tiene la sociedad en general hacia la empresa en temas como éticas, legales, comerciales y públicas. Según Taquia (2006), el Banco Interamericano de Desarrollo precisa que la RSE es un concepto que tiene naturaleza estratégica que se rige por las prácticas empresariales corporativa pero que son complementarias al negocio, las cuales tienen influencia sobre los efectos negativos o generación de

beneficios para los grupos participantes como interno y externo de una sociedad. El autor afirma que dichas prácticas son de carácter voluntario y no por imposición reglamentaria por parte de Estado. Sin embargo, el BID en el 2007 define que la RSE es "una estrategia de negocios sostenible que promueve el bienestar de la empresa y de la sociedad en general".

Muchas han sido las concepciones expresadas por autores, entidades y países sobre su concepción de lo que debería ser la RSE y su fundamentación, sin embargo, debe quedar claro que con el pasar de los tiempos estos conceptos se irán amoldando a las tendencias mundiales cobijando todos los sectores de la economía de los diversos países, llevando a una mayor extensión de su percepción o una reducción de su impacto en la sociedad.

2.1.2.2. La Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero

En desarrollo de las tendencia y concepcion sobre la RSE mencionadas encontramos que el sector financiero es uno de los pioneros en cuanto a la adopción de este tipo de conducta social incluyendo en sus estrategias corporativas políticas y prácticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) dirigidas a la sostenibilidad, dada su influencia en el sistema económico y su experiencia por su participación en este tipo acciones o conducta sociales. En las diferentes actividades que se encuentran a nivel mundial con relación al dinero y su proceso de circulación, estas instituciones financieras permiten que el capital pueda circular por la economía, a través de su intermediación de los recursos disponibles y su asignación de los mismos a aquellas que necesitan y solicitan de estos.

Dada posición e influencia del sector financiero en la economía, esta investigación centra sus objetivos en el análisis en las entidades bancarias, quienes tienen como propósito primordial la intermediación, por medio de la captación de los recursos al público como son los depósitos a la vista en cuentas corrientes o ahorros, fondos de crédito a término fijo o en otros depósitos como la circulación en la adquisición de acciones.

Para los diferentes sectores de la economía el reconocimiento respecto al papel de la responsabilidad social empresarial (RSE), con su aporte importante en la reducción de costos y el fortalecimiento de la cuota de mercado, fomentó estrategias innovadoras en instituciones, entre ellas las relacionadas con el sector financiero quienes influyen grandemente en la economía y en la política a nivel nacional e internacional.

Sin embargo, para que la RSE sea viable e impacte a través del denominado desarrollo sostenible, debe estar y existir una relación apropiada entre la empresa y la sociedad civil, es decir, correlación entre los empleados de la organización, la sociedad civil, con el único propósito de aportar a la satisfacción y por los intereses de los clientes de la empresa ante el apoyo que esta brinda a la comunidad donde opera.

En este sentido, se reconoce que estas instituciones financian proyectos privados que ayudan a la consentización de un adecuado comportamiento ambiental de las empresas, lo cual les permite recibir beneficios con un alto grado de rentabilidad; entre otros aspectos, también aporta positivamente a través de sus políticas corporativas al evitar las prácticas fraudulentas en el mercado de acciones, promover un comportamiento laboral adecuado, frenar la corrupción y el lavado dinero, y promulgar la comunicación de leyes de protección y defensa de los consumidores.

Diferentes concepciones en el sector financiero han sido adoptadas por países que definen su visión sobre lo que debería ser la RSE. Para el caso brasileño IDEC (2004, p. 301), afirman que:

La Responsabilidad Social es una postura ética permanente de las empresas en el mercado de consumo y en la sociedad. Mucho más que acciones sociales y filantropía, la responsabilidad social, en nuestro entendimiento, debe ser el supuesto y la base de la actividad empresarial y de consumo. Abarca la preocupación y el compromiso con los impactos causados a los consumidores, medio ambiente y trabajadores; los valores profesados en la acción práctica cotidiana en el mercado de consumo reflejada en la publicidad y en los productos y servicios ofrecidos; la postura de la empresa en búsqueda de soluciones para eventuales problemas; y, además, la transparencia en las relaciones con los involucrados en sus actividades.

Citado por los autores Viera & Senmache (2007) en su artículo sobre el análisis comparativo de la responsabilidad social en el sector financiero.

En esa misma investigación señalan que para el caso peruano Plades (2007):

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una perspectiva sobre la empresa que concibe el respeto a los valores éticos, a las personas, a las comunidades y al medio ambiente como elementos de una estrategia integral que incrementa el valor añadido y, por lo tanto, mejora la situación competitiva de la empresa. La RSE se trata así, de un conjunto comprensivo de políticas, prácticas y programas, que se incorporan a todas las operaciones y procesos de toma de decisión empresariales (p.10).

En Colombia, el sector financiero se agrupa en las entidades como Asobancaria y ANIF, mediante estas organizaciones gremiales, difunden sus políticas y orientación con relación a los compromisos de responsabilidad social, estados financieros, y temas asociados.

En su artículo sobre la Responsabilidad social corporativa en el contexto del cambio institucional y organizacional de la industria financiera en Colombia, Murillo, González, & Rodríguez (2010, pág. 79), manifiesta que las organizaciones como ANIF y Asobancaria, basan la conceptualización de la responsabilidad de los bancos específicamente en el desarrollo de su objeto social como entidad financiera, de la mano con su estrategia empresarial y su influencia en la economía nacional. Los autores opinan que el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), va orientado a la expresión “*Hacer bien el negocio financiero: este es el principal compromiso de la banca*”, esta aportación es considerada como un concepto limitado, dado al importante papel que desempeña el sector dentro de la economía, lo cual ha generado diversas críticas, ya que la sociedad espera del sector financiero un mejor compromiso social que genere un impacto social sostenible al largo plazo.

Otro argumento, expone que en la actualidad coexisten diferentes perspectivas sobre lo que debería ser la RSE, la mayoría hacen referencia a las políticas establecidas por las empresas en sus modelos de gestión al momento de enfrentar temas sociales e inclusive

ambientales, en el desarrollo de su actividad empresarial, en el sector en que se mueva su organización. En razón a lo anterior, observamos que esta noción abarca integralmente su gestión empresarial y su actuar hacia el desarrollo de un compromiso social responsable en temas como el medio ambiente, generación de empleo, lealtad del cliente, entre muchos otros, cumpliendo adicionalmente con las expectativas financieras de sus accionistas, así como su aporte al desarrollo sostenible a través de diferentes programas o líneas de acción y la integración de los grupos de interés, empleados y gerentes entre otros. (Murillo, González, & Rodríguez, 2010, pág. 79).

2.1.2.3. Sistema financiero y su relación con el medio ambiente

El sector financiero desempeña en la sociedad un importante papel en el crecimiento económico y el mejoramiento del bienestar colectivo, sin embargo este sector se ha caracterizado por ser constantemente criticado por sus comportamientos dudosos dentro del mercado y la forma de manejar sus estrategias empresariales, de esta manera, aparecen concepto como la banca sostenible, comenzando a mirar y evaluar sus compromisos sociales, pues la sociedad tiene mayores expectativas sobre este tipo de temas, haciendo un mayor esfuerzo para incluir aspectos como el riesgo social, medioambientales, protección de la biodiversidad entre otros, alternando en la creación de lasos entre sus mercados objetivos, cliente, proveedores y cumplir necesidades constantes de sus usuarios.

Ahora bien, esta labor tan dispendiosa que conlleva a tener en cuenta dentro de su modelo de gestión empresarial la RSE como parte integral de su negocio a través de una colaboración hacia su banca interna como externa y así alcanzar la satisfacción de sus clientes y la sociedad en general, de allí que adoptan estos principios al comprometerse en los proyectos que financian y un sin número de programas sean desarrollados en marcos de sanas prácticas ambientales y sociales, sin demeritar que según el artículo de la revista facultad de ciencias económicas: Investigación y Reflexión contextualiza al sector financiero como un “impulsor económico de los demás sectores y fuente de inversión y crecimiento de la economía nacional, en otras palabras, se han convertido en motor de desarrollo económico y social del país, por esto mismo se debe convertir en un área sostenible” (Orozco & Martínez, 2012, p. 171-187).

Colombia, instituyó por medio de la dirección de responsabilidad social y educación financiera de Asobancaria para el sector financiero, la consecución de un documento que denominaron *balance social* con el fin de definir y divulgar su concepción sobre la RSE, para el año 2011, en este documento arroja el siguiente interrogante ¿Qué significa para la banca colombiana ser socialmente responsable? en respuesta a esta inquietud se argumentó que la responsabilidad social con el país y con los diferentes grupos con los que se relaciona directa e indirectamente, es un asunto de la mayor relevancia. Ser socialmente responsable significa ejercer bien la actividad bancaria en todas sus dimensiones y en todo momento, logrando así un impacto positivo en el desarrollo social, económico y ambiental de sus clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y de la comunidad en general, ratificando lo expuesto por (Murillo, 2010).

Ahora bien, la banca desde su adopción de las políticas de la responsabilidad social empresarial fundamentó su accionar en el tema medio ambiente creando conciencia por el cuidado del mismo, lo cual ha ido progresando y dejando de lado la antigua percepción que no exista ningún vínculo entre el sector financiero y los impactos ambientales.

Así las cosas, basado en esta nueva visión de la RSE nos lleva a una situación donde va evolucionado las expectativas sobre el tema como lo señala Fenchel:

La conciencia ambiental se ha incrementado dramáticamente durante las dos décadas anteriores y ha conducido a una presión perceptiblemente creciente que está siendo aplicada por el público, los grupos ambientales y los consumidores e inversionistas verdes. El resultado es una demanda cambiante con respecto a los aspectos ambientales de productos y de compañías (Rojas Armando, 2003) citado por (Fenchel, 1996, pág. 30).

2.1.3. MARCO CONCEPTUAL

a. Percepción:

Capacidad de recibir y procesar diferentes estímulos sensitivos complejos, bajo una unidad determinada; fenómeno que permite ir construyendo el mundo en que toca vivir (Henaó, Aristizabal, & Lopera, 2013).

b. Filantropía empresarial

Filantropía, se caracteriza por ser una acción gratuita, no persigue ningún interés para quien la realiza y consiste en donar especies o dinero a quienes lo necesitan. Puede revestir una amplia gama de formas entre las que destaca la asistencia o la beneficencia. No requiere la puesta en marcha de ningún tipo de política a mediano o largo plazo, ni de un sistema de gestión interno en la empresa, lo que la diferencia del concepto de RSE. La filantropía empresarial depende del compromiso ético de los directores de la empresa y no afecta a la organización empresarial, salvo en el hecho de destinar un porcentaje de las utilidades a los fines benéficos (Boeren, 2077, pág. 10).

c. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

En la actualidad se puede evidenciar unas innumerables definiciones y preceptos sobre lo que RS realmente debe significar.

Hincapié, Angulo, & Escobar (2013, p. 48), en su investigación sobre Percepción de la responsabilidad social en el sector financiero define la RSE como el

Principio éticovalorativo sobre el cual se toman decisiones de manera corporativa, siempre encaminada a impactar el medio, buscando mejorar las condiciones de dignidad y calidad de vida de los individuos y de aquellos colectivos humanos que resultan afectados directa o indirectamente con el desarrollo de la actividad de la empresa; de igual forma, resarcando el daño o impactando positivamente en el medio ambiente y la vida, del entorno en que se desarrolla dicha actividad.

Para Valenzuela (2005, p. 239), la RSE significa:

Compromiso con la satisfacción de las necesidades del medio ambiente, de la sociedad y de los trabajadores, con una intensidad similar a la generación de valor para los propietarios, que se refleja tanto en las estrategias, como en las acciones de la empresa, en cuya construcción participan activamente mediante el diálogo, todos los grupos de interés, en un escenario de justicia y responsabilidad.

Según lo expresado por Cegarra Navarro & Rodríguez Carrasco (2004, p. 55)

las prácticas de gestión social, son acciones tomadas por la empresa para llevar al máximo el impacto de sus contribuciones en dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que dirige hacia las comunidades en las cuales opera.

Ahora bien, para el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (2007) [CCRE], expone que la RSE es “la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés)”.

d. Ciudadanía Corporativa

Su nombre lo indica, se hace referencia a la ciudadanía es el beneficio que gozan las personas por estar sujeto a una nación o estado, la concepción de ciudadanía corporativa se fundamenta bajo un significado básico dado por las firmas de como el individuo deberían ser “buenos ciudadanos”.

Para Waddock (2005, p. 21), expresión ciudadanía corporativa se “representa los esfuerzos de los líderes de los negocios para “hacer el bien” voluntaria y abiertamente en la sociedad con la esperanza de crear confianza y una buena reputación entre los clientes, empleados e inversionistas, así como con los activistas, comunidades y el gobierno”.

e. Responsabilidad Social Estratégica

A través del recorrido de innumerables autores hemos visto las diferentes posición alrededor del concepto de RS y su evolución. Así, poder cita lo expuesto por Porter (2003, p. 11):

“la filantropía puede ser a menudo el medio más rentable, y en ocasiones el único, para mejorar el contexto competitivo. Permite que las empresas utilicen no sólo sus propios recursos, sino también las iniciativas y las infraestructuras existentes de organizaciones no lucrativas y otras instituciones”.

Publicaciones como la de la Revista Alma Mater (# 541), la cual define su percepción sobre RS desde punto de vista de la rentabilidad del negocio: “el concepto de RS corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible” (2006, p.27).

Por último, Gutiérrez (2000), en su artículo la responsabilidad social: Un valor corporativo en la empresa moderna, argumenta:

La responsabilidad social es la forma inteligente como una organización se prepara, a través de un pensamiento estratégico, para integrar y articular su crecimiento y productividad a un entorno social complejo, dinámico y cambiante, buscando asegurar su permanencia en el largo plazo (p.7).

Es claro que tantas definiciones y conceptualizaciones aisladas, y a veces adversas con relación a lo que debería ser la RS, influyen de manera negativa cualquier tipo de base teórica que colabore en el acercamiento al concepto de RS y así aportar a mejorar la relación empresa – sociedad en la corrección de conflictos económicos, sociales y ambientales.

Ahora bien, ¿cuál es la situación de la investigación sobre RS en Colombia?

f. Beneficios Tributarios

Los beneficios tributarios constituyen aquellas deducciones, exenciones y tratamientos especiales presentes en la legislación, que implican una disminución en la obligación tributaria para los contribuyentes, generando menores recaudos para el Estado (Aguirre & Rincón, 2012, pág. 37)

g. Sector Financiero

Es parte del complejo sistema social, cuyas acciones y estructura están encaminadas a la protección del mercado económico y de capitales, capacidad de ahorro, inversión, etc., generando para ello ordenes relacionales, normas y redes que inciden de manera directa o indirecta en la configuración de sociedades enteras, sus relacionamientos y planes de desarrollo a corto, mediano y largo plazo (Hincapié, Angulo, & Escobar, 2013).

h. Organizaciones

Complejos sistemas de articulaciones simbólicas y relacionales de tipo social o institucional que persigue un bien común y que bajo la lógica de la solidaridad reúne en un mismo proyecto varias voluntades en la consecución de un mismo objetivo (Hincapié, Angulo, & Escobar, 2013).

2.1.4. BENEFICIOS TRIBUTARIOS

2.1.4.1. Marco Legal

El Estado Colombiano esta regulado por una normatividad en materia tributaria promulga por el Congreso de la Republica y recopilada en el Estatuto Tributario, está permite diversos beneficios o incentivos fiscales (tasas, deducciones y exclusiones tributarias) dirigidos a diferentes objetivos de la economía, dentro de los cuales estarían el desarrollo de las regiones, la generación de empleo, el fortalecimiento de algunos sectores económicos, la promoción de programas para la protección y conservación ambiental, alternativas para el fomento a la inversión nacional o extranjera, entre otros. Adicionalmente, otorgan incentivos a inversionistas y las empresas que aporten a desarrollo económico y social de regiones específicas.

En la promulgación de la Ley 44 de 1990, se incluyo por primera vez en la normatividad la opción de otorgar beneficios fiscales para los programas o proyectos que aporten en la protección y cuidado del medio ambiente. En el artículo 20 se estableció que:

los municipios, los departamentos y las intendencias y comisarias, podrán decretar descuentos tributarios hasta del 20% en el valor de los impuestos de vehículos que sean de su competencia, en aquellos casos en que se demuestre que cumplen con dispositivos que disminuyan la contaminación, cumpliendo con las características mínimas señaladas por el Inderena, o quien haga sus veces.

También regulado artículo 253 del estatuto tributario.

Posteriormente, la Ley 223 de 1995, incorporó a través de las reformas tributarias, la posibilidad de eliminar del obligación del pago del impuesto a las ventas (IVA), todas aquellas establezcan nuevos cultivos de árboles de las especies y en las áreas de reforestación, tienen derecho a descontar del monto del impuesto sobre la renta.

Anteriormente, la regulación sobre este beneficio se encuentra establecida en el Estatuto Tributario Art. 158-2. Este beneficio fue derogado por la ley 1819 de 2016 en su artículo 376:

Deducción por inversiones en control y mejoramiento del medio ambiente.-
Modificado- Las personas jurídicas que realicen directamente inversiones en control y mejoramiento del medio ambiente, tendrán derecho a deducir anualmente de su renta el valor de dichas inversiones que hayan realizado en el respectivo año gravable, previa acreditación que efectúe la autoridad ambiental respectiva.

El Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989) Art. 125.- Deducción por donaciones, Art. 158-1. Las deducciones por inversión o donación en proyectos calificados como de investigación y desarrollo tecnológico, según los criterios y las condiciones definidas por el Consejo Nacional de Beneficios Tributarios en Ciencia, Tecnología e Innovación – CNBT. (Decreto Ley 2811/74).

El estado colombiano crea la ley 1429 de 2010, no modificada por la reciente reforma tributaria (ley 1819 de 2016), con el fin de promover el desarrollo en todos los sectores

de la economía, brindando beneficios tributarios en tres aspectos: La formalización de empresas y generación de empleo; los incentivos a la formalización en etapas iniciales; y los aumentos de beneficios y disminución de costos de formalización. El objetivo del descuento tributario por la formalización y generación de empleo se fundamentaría:

Artículo 9°. Descuento en el Impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otros contribuciones de nómina. Los empleadores que vinculen laboralmente a nuevos empleados que al momento del inicio del contrato de trabajo sean menores de veintiocho (28) años, podrán tomar los aportes al Sena, ICBF y cajas de compensación familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga y el aporte al Fondo de Garantía de Pensión Mínima correspondientes a los nuevos empleos, como descuento tributario para efectos de la determinación del impuesto sobre la Renta y Complementarios, siempre que: El empleador responsable del impuesto incremente el número de empleados con relación al número que cotizaban a diciembre del año anterior; e incremente el valor total de la nómina (la suma de los ingresos bases de cotización de todos sus empleados) con relación al valor de dicha nómina del mes de diciembre del año gravable inmediatamente anterior al que se va a realizar el correspondiente descuento.. [...] (p.9)

Artículo 10. Descuento en el Impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otros contribuciones de nómina para los empleadoras que contraten personas en situación de desplazamiento, en proceso de reintegración en condición de discapacidad.[...].

Artículo 11. descuento en el impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina. Los empleadores que vinculen laboralmente a mujeres que al momento del inicio del contrato de trabajo sean mayores de cuarenta (40) años y que durante los últimos doce (12) meses hayan estado sin contrato de trabajo, podrán tomar los aportes al Sena, ICBF y cajas de compensación familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga y el aporte al Fondo de Garantía de Pensión Mínima correspondientes a los nuevos empleos, como

descuento tributario para efectos de la determinación del Impuesto sobre la Renta y Complementarios, siempre que:

El empleador responsable del impuesto <sic> incremente el número de empleados con relación al número que cotizaban a diciembre del año anterior; e incremente el valor total de la nómina (la suma de los ingresos bases de cotización de todos sus empleados) con relación al valor de dicha nómina del mes de diciembre del año gravable inmediatamente anterior al que se va a realizar el correspondiente descuento.

Parágrafo 1o. El beneficio de que trata este artículo sólo aplica para nuevos empleos, sin que puedan interpretarse como nuevos empleos aquellos que surgen luego de la fusión de empresas.

Los incentivos para la formalización laboral y generación de empleo para personas debajos Ingresos:

Artículo13º- Descuento en el impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina en relación a los trabajadores de bajos ingresos, os empleadores que vinculen laboralmente a nuevos empleados que devenguen menos de 1.5 salarios mínimos mensuales legales vigentes podrán tomar los aportes al Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga y el aporte al Fondo de Garantía de Pensión Mínima correspondientes a los nuevos empleos, como descuento tributario para efectos de la determinación del Impuesto sobre la Renta y Complementarios, siempre que: El empleador responsable del impuesto incremente el número de empleados con relación al número que cotizaban a diciembre del año anterior; e incremente el valor total de la nómina (la suma de los ingresos bases de cotización de todos sus empleados) con relación al valor de dicha nómina del mes de diciembre del año gravable inmediatamente anterior al que se va a realizar el correspondiente descuento. [...] (p.8)

Adicionalmente, esta ley estableció en beneficio de progresividad en su artículo 5, que regula: Las pequeñas empresas que inicien su actividad económica principal a partir de la promulgación de la presente ley, realizarán sus aportes al Sena, ICBF y cajas de compensación familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga de forma progresiva, siguiendo los parámetros, estos irían desde el cero por ciento (0%) del total de los aportes en los dos primeros años gravables, con una progresividad del 25% para cada año.

Por su parte, La Ley 1739 de 2014 Art. 16. trajo consigo la incentivación para la creación de nuevas empresas a través de estímulos en inversiones de proyectos de investigación, desarrollo de tecnológico o innovación de nuevas tecnologías, lo que permitirá que el sector privado apoye a instituciones o grupos de investigación que busca a través de sus proyectos de investigación aportar al desarrollo de la economía y fomentar la generación de empleo, regulando en el estatuto tributario lo siguiente:

Art. 158-1. Deducción por inversiones en investigación, desarrollo tecnológico o innovación. **-Modificado-*Artículo 158-1. Deducción por inversiones en investigación, desarrollo tecnológico o innovación.** Las personas que realicen inversiones en proyecto calificados por el Consejo Nacional de Beneficios Tributarios en Ciencia y Tecnología E Innovación como de investigación, desarrollo tecnológico o innovación, de acuerdo con lo, criterios y las condiciones definidas por el Consejo Nacional de Política Económica y Social mediante un documento CONPES, tendrán derecho a deducir de su renta, el ciento setenta y cinco por ciento (175%) del valor invertido en dichos proyectos en el período gravable en que se realizó la inversión. Esta deducción no podrá exceder del cuarenta por ciento (40%) de la renta líquida, determinada antes de restar el valor de la inversión.
[...](p.8)

El Estatuto Tributario en su capítulo V y X hace referencia a los descuentos tributarios que hacen lugar al Impuesto sobre la renta y complementarios. Art. 125. Ley 1379 2010 Art. 40. Descuento por donaciones (Art.25 del E.T). Los contribuyentes del impuesto de renta que estén obligados a presentar declaración de renta y complementarios dentro del

país, tienen derecho a deducir de la renta el valor de las donaciones efectuadas, durante el año o período gravable, a:

1. Las entidades señaladas en el artículo 22¹, y
2. Las asociaciones, corporaciones y fundaciones, sin ánimo de lucro, cuyo objeto social y actividad correspondan al desarrollo de la salud, la educación, la cultura, la religión, el deporte, la investigación científica y tecnológica, la ecología y protección ambiental, la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y el acceso a la justicia o de programas de desarrollo social, siempre y cuando las mismas sean de interés general.

El valor a deducir por este concepto, en ningún caso podrá ser superior al treinta por ciento (30%) de la renta líquida del contribuyente, determinada antes de restar el valor de la donación. [...]

La misma Ley 1379 2010 en ese artículo 40 adicionó a este mismo artículo 125 un párrafo con el fin de fomentar el aporte del sector privado a la educación con el descuento de un 100% de las donaciones que se realicen para la construcción, dotación y mantenimiento de bibliotecas, regulando lo siguiente:

-Adicionado- PAR. Incentivo a la donación del sector privado en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y Biblioteca Nacional, las personas jurídicas obligadas al pago del impuesto sobre la renta por el ejercicio de cualquier tipo de actividad, que realicen donaciones de dinero para la construcción, dotación o mantenimiento de bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y de la Biblioteca Nacional también tendrán derecho a deducir el ciento por ciento (100%) del valor real donado para efectos de calcular el impuesto sobre la renta a su cargo correspondiente al período gravable en que se realice la donación. [...] (p. 11).

¹ La Nación, los Departamentos y sus asociaciones, los Distritos, los Territorios Indígenas, los Municipios y las demás entidades territoriales, las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, las Áreas Metropolitanas, las Asociaciones de Municipios, las Superintendencias, las Unidades Administrativas Especiales, las Asociaciones de Departamentos y las Federaciones de Municipios, los Resguardos y Cabildos Indígenas, los establecimientos públicos y los demás establecimientos oficiales descentralizados, siempre y cuando no se señalen en la ley como contribuyentes. propiedad colectiva de las comunidades negras conforme a la ley 70 de 1993. El Fondo para la Reconstrucción del Eje Cafetero, Forec.

CAPITULO 3

3.1.ASPECTOS METODOLÓGICOS

El estudio propuesto se aborda desde la investigación exploratoria - descriptiva, toda vez que se estudia la dinámica de la RSE en el sector financiero en el marco de los beneficios tributarios otorgados por el Estado, a partir de dos entidades reconocidas a nivel nacional como son Bancolombia y Banco de Occidente, estas entidades se constituyen en un referente general del sector financiero y además adelantan programas de RSE, con lo cual se profundizará por un lado en los aspectos asociados a la RSE y la relación con los beneficios tributarios, el efecto descriptivo, permite conocer el impacto dentro de los beneficios tributarios a partir de dos casos específicos.

3.1.1. Métodos, técnicas e instrumentos

La investigación, se aborda desde las bases del método científico deductivo e inductivo, con el fin de efectuar un contraste desde lo general a lo particular. Este método permite confrontar dos escenarios, por un lado las políticas, estudios, perspectivas macro de la RSE y los beneficios tributarios; mientras que de forma más específica se profundiza en las dinámicas e impactos de la RSE y su impacto económico a partir de referentes conocidos del sector financiero (Bancolombia y Banco de Occidente).

3.1.2. Tipo de muestreo

La selección de la muestra, se efectuó por *muestreo no probabilístico por conveniencia*, que involucró a aquellos individuos entre los que figuran clientes y funcionarios con mayor conocimiento del programa de responsabilidad social de ambas entidades.

La tabla siguiente, muestra el número de encuestas realizadas, el instrumento dirigido a funcionarios se aplicó a 6 personas de ambas entidades, dentro de los cuales se encuentra el gerente, jefe de servicios y atención al cliente, la entrevista con el gerente,

permitió conocer información sobre la gestión institucional, mientras que el jefe de servicios y atención al cliente, aportaron mayor información sobre la percepción de los clientes hacia los servicios bancarios.

Así mismo, fueron encuestadas 24 personas en total, que utilizan los productos del banco correspondiente (cuentas de ahorro, CDT's, Tarjetas de crédito, Crédito hipotecario, entre otros).

*Tabla 1.
Número de encuestas según tipo de actor*

Nivel	Actor	No.
Bancolombia	Funcionarios	3
	Clientes	14
Banco de Occidente	Funcionarios	3
	Clientes	10
Total		30

Fuente: Elaboración propia a partir de los criterios de la investigación

3.1.3. Técnicas e Instrumentos

Los instrumentos o herramientas utilizadas en la presente investigación fueron las siguientes:

1. Información primaria

- Instrumento Encuesta semi estructurada. Aplicada a funcionarios (Gerentes y/o jefe de servicios, atención al cliente)
- Instrumento Encuesta. Aplicada a Clientes y/o usuarios de los productos de las entidades Bancolombia y Banco de Occidente.

Los componentes generales de la encuesta a aplicar a los diferentes grupos se describen como sigue:

Tabla 2.

Contenido de los instrumentos dirigidos a funcionarios y clientes

Entrevista semi-estructurada funcionarios	Encuesta Clientes
Datos básicos: sexo, edad, cargo, nivel educativo, años de vinculación.	Características generales: sexo, edad, nivel educativo, tipo de productos suscritos con la entidad bancaria, años de vinculación ²
Conocimiento del programa de RSE	Conocimiento del programa de RSE
Logros y avances del programa	Beneficios recibidos
Beneficios tributarios recibidos	Percepción del impacto

Fuente: Elaboración propia

2. Información secundaria:

- Consultas de Bases de Datos documentales Scopus, Redalyc, entre otras
- Informes de ejecución, balances, informes de gestión que permitan establecer la gestión bancaria en relación a los programas de RSE.

3.1.4. Fuentes de Información

El levantamiento de información se realizó en fuentes primarias y secundarias. Las fuentes secundarias incluyen los informes de RSE de las entidades bancarias BANCOLOMBIA y Banco de Occidente, el informe de Indicadores y estadísticas de gestión Tributaria de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, artículos relacionados sobre los beneficios tributarios en Colombia. Mientras que la encuesta se constituyó en la principal fuente de información primaria.

3.1.5. Sistematización

Para el análisis de los datos e información se utilizó el software SPSS para obtener resultados de mayor calidad e interpretación.

² Se encuestaron clientes con más de 4 años de vinculación a la entidad, toda vez que pueden aportar mayor información referente a los cambios evidenciados en las entidades.

3.1.6. Fases del proyecto

La hoja de ruta planteada para el desarrollo del proceso investigativo involucró las siguientes fases:

FASE 1. Revisión Bibliográfica: Se desarrollaron todos los aspectos relacionados con el marco de referencia, sobre Responsabilidad Social Empresarial y beneficios tributarios en Colombia a través de la revisión de documentos, artículos, libros, etc. Para llevar a cabo esta etapa de la investigación se acudió a la realización de una revisión exhaustiva de la bibliografía relacionada con los siguientes temas.

- Responsabilidad Social.
- Beneficios Tributarios en Colombia.

Durante el desarrollo de este proyecto de investigación también se tuvo en cuenta las siguientes fases:

FASE 2. Exploración documental: esta etapa implicó la revisión de bibliografía nacional y la exploración documental de diversas leyes y documentos oficiales, extraídos de bibliotecas y revistas virtuales indexadas, de diferentes universidades, al igual que diversas bases de datos; con el propósito de recolectar información de tipo primaria y secundaria para el análisis del sistema tributario actual y la perspectiva social de las organizaciones.

FASE 3. Análisis de la Información: la información obtenida por medio de la exploración documental, se analizaron y compararon con la información obtenida de las revisiones bibliográficas.

FASE 4. Trabajo de Campo: por medio de las encuestas, entrevistas, y el análisis que se le realizó a las empresas y clientes, se obtuvo información que no brinda en su totalidad, la exploración bibliográfica.

FASE 5. Tabulación y procesamiento de datos: Mediante la herramienta SPSS se procesó la información recopilada.

FASE 6. Conclusiones y Documento Final: a partir de la información recolectada y su análisis se elaboraron las conclusiones, aportes y recomendaciones finales producto del estudio.

CAPITULO 4.

4.1.DESCRIPCION, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capitulo, se efectua el tratamiento de los resultados obtenidos a traves del análisis de tres aspectos básicos: lo primero se refiere a una discusión de los hallazgos en materia de beneficios tributarios que favorecen a las empresas del sector financiero y a los clientes, de acuerdo con los resultados. En Colombia existe una legislación muy limitada y que principalmente favorece a las empresas en materia de exenciones, descuentos, deducciones, entre otros, elementos que van de la mano con asuntos como programas de RSE, vinculación de mano de obra local, entre otros aspectos. En el otro extremo, se encuentran los clientes como parte del sistema en donde según lo evidenciado, tienen poca participación dentro de los programas de RSE, toda vez que no se incluyen como parte de los objetivos sociales, antes su participación, no trasciende el campo financiero.

De este modo, el impacto que generan estos programas, es muy bajo si se tiene en cuenta que la estrategia de inversión social es muy baja en relación a las necesidades locales, así mismo, estas entidades enmarcan toda su estrategia financiera en el apoyo social que brindan, pero no corresponde a una verdadera acción que permita a los clientes verse reflejados en estos temas.

4.1.1. BENEFICIOS TRIBUTARIOS QUE FAVORECEN A LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO Y LOS BENEFICIOS OTORGADOS A CLIENTES CON RELACIÓN A LA INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En la concepción de los denominados beneficios tributarios se enfocan a herramientas con las cuales el Estado cuenta con el objeto de estimular ciertas actividades económicas que retribuyan positivamente a la sociedad en general. También podemos encontrar diferentes autores que atribuyen su noción del concepto a la vía con que cuenta el Estado al renunciar al recaudo de algunos tributos, con la visión que sean aprovechados en forma adecuada por el sector privado en la creación, generación de empleo y la contribución al desarrollo económico. (Dinero, 2014)

Si bien, es cierto que los beneficios tributarios fueron conceptuados como un medio para incentivar ciertos sectores de la economía y privilegiar a otros sectores como aporte al mejoramiento de condiciones de vulnerabilidad, fortalecimiento para el crecimiento económico y empresarial, se observa que no existe un análisis sobre la correlación entre los costos fiscales y beneficios.

En palabras de (Bautista, 2015, pág. 3), argumenta en su documento los *beneficios tributarios en el impuesto de renta* que:

En Colombia, a partir de la Ley 819 de 2003, se hizo obligatoria la revelación del costo de los tratamientos preferenciales en los impuestos, incluyendo su presentación en el Marco Fiscal de Mediano Plazo. El beneficio tributario no se incluye dentro de la programación presupuestal anual y estos cálculos solamente son utilizados de manera informativa. De hecho, la misma ley habla de estimaciones, sin que sobre ellas dicte algún tipo de uso en la discusión presupuestal, o deban incluirse como gasto tributario en la ley anual de presupuesto.

Ahora bien, la Ley 819 ha tenido algunos avances en relación a este tema, se debe tener en cuenta que la información relacionada con los beneficios tributarios y los costos fiscales son poco rigurosos; llevando a una exposición de los beneficios muy compleja, en donde se cuenta con una evaluación de los impactos con relación a los beneficios tributarios otorgados; por otra parte se puede observar que este tipo de información no

se incorpora en el debate presupuestal, nos llevaría a analizar que obtener la información sobre el tema no tiene mayor inherencia en las decisiones políticas que se toman a nivel central en Colombia.

Con base en lo anterior, podemos enfatizar que el Estado colombiano crea este tipo de alternativas o incentivos con una visión de política pública o tema de interés público que justifica el beneficio como su contribución al sector privado en la búsqueda del fortalecimiento de temas como Protección social, Estímulo al sector cultura, Estímulo al sector medio ambiente, Estímulo a la ciencia, tecnología e innovación, Estímulo al sector educativo, Estímulo a la formalización y generación de empleo, entre otras.

Algunos autores como Tokman, M., Rodríguez, J., & Marshall, C. (2006), consideran que los beneficios tributarios o también denominado gastos tributarios tiene ventajas y desventajas en su objetivo como instrumentos de política pública, expresando que estas alternativas involucran dimensiones de su concepción como:

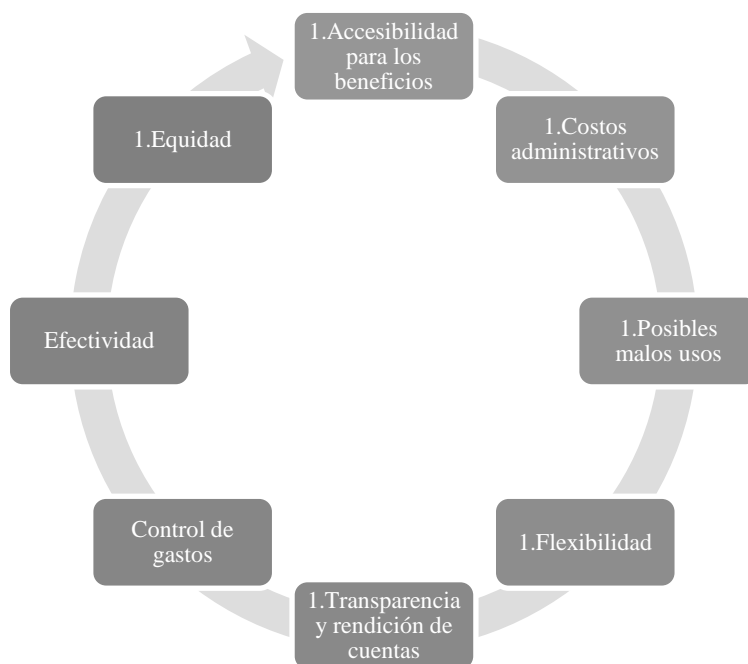


Gráfico 2. Dimensiones en la concepción de los beneficios tributarios.

Fuente: Elaboración propia con base en Tokman, M., Rodríguez, J., & Marshall, C. (2006)

Según el (Banco Interamericano de Desarrollo, 2009), en su documento de trabajo *los presupuestos de gastos tributarios*, citando al autor (SWIFT, 2004), hace mención a los aspectos positivos de este tipo de beneficios entre los cuales encontramos estimular la

participación del sector privado para generar programas económicos y sociales que aborden sectores de la población en que el gobierno juega un rol principal, promueven al sector privado en la toma de decisiones relacionado a los programas económicos y sociales, y no tanto la del gobierno, aportan a la generación de confianza estatal y reducen la necesidad de supervisión sobre los gastos directos equivalentes.

Con relación a este último punto, es necesario identificar que si bien el correcto uso de un gasto tributario como beneficio conllevaría a una eliminación de la necesidad de una adecuada supervisión estatal que se requiere en todas las erogaciones que se presenta y afecten el gastos público, al mismo tiempo, así como los eventuales espacios para fraudes tributarios a que se pueda dar lugar.

En la legislación tributaria colombiana se observan este tipo de concepciones asociadas principales al impuesto a la renta, a través de cuatro tipos de beneficios: ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional, las deducciones, las rentas exentas y los descuentos tributarios. En donde las tres primeras categorías tienen afectación directa sobre la base gravable del tributo en tanto que la última disminuye el monto del impuesto reconocido

Teniendo en cuenta esta última parte podemos encontrar conceptos como *deducciones*, que siguiendo lo expresado por (Bautista, 2015, pág. 15) nos dice que:

La deducción, es un concepto netamente fiscal que corresponde al conjunto de **gastos** que pueden ser descontados de la Renta del Contribuyente, con el fin de reconocer las **erogaciones inherentes a la generación de renta**. (...).

Así mismo, Bautista, cita en su documento lo expuesto por el Legislador con relación al siguiente beneficio tributario como son las *Rentas Exentas*:

Cuando se hace referencia a *rentas exentas*, existe una determinación del legislador en materia tributaria para identificar actividades que de alguna manera estarán sometidas a un tratamiento especial, el cual implica un beneficio fiscal. El Ministerio de Hacienda reconoce esta situación cuando señala que “*Con toda claridad las rentas exentas constituyen un beneficio tributario, pero no así el agregado de los ingresos no constitutivos de renta, como tampoco el total de las deducciones*” (MINHACIENDA, 2014, pág. 110). (pág. 18).

Finalmente, Bautista también definió el tercer beneficio antes relacionado como son los *Descuentos tributarios*, así:

Los descuentos que implican reducciones finales del impuesto a pagar. En este sentido, estos beneficios no operan sobre la determinación de la renta y por ende son los que menos afectación generan en la base gravable del impuesto. Todos los descuentos tributarios constituyen beneficio fiscal. (pág. 20).

En Colombia, la mayoría de los sectores de la economía se benefician de este tipo de incentivos ofrecidos por el Gobierno cuya mayoría se favorecen de las tres categorías antes mencionadas. Ahora bien, enfocados el sector financiero colombiano ha sido uno de los grandes beneficiarios de las transformaciones que ha tenido la economía colombiana, sobre todo a partir del año de 1998, y con una mayor incidencia alrededor del año 1990, recibiendo un amplio sin número de beneficios tributarios, de los cuales según diversos estudios expuestos por el Banco de la Republica y la DIAN.

Con relación a los beneficios recibimos por las empresas por parte del gobierno nacional, nos surge el interrogante ¿Cuáles de los beneficios son trasladados a sus clientes?. Según el informe emitido por Asobancaria expone que la concepción de la responsabilidad social del sector financiero supone un compromiso con el desarrollo sostenible del país y se materializa en un deber permanente con sus grupos de interés: los consumidores (clientes), los colaboradores y familias, los accionistas, los proveedores, la comunidad y el gobierno.

En la búsqueda de una respuesta aproximada al interrogante, se encuentran diversos beneficios que trae la legislación colombiana y en los informes sociales emitidos por Bancolombia y Banco de Occidente para los años 2012 y 2013 con el fin de obtener una interrelación entre su inversión social que favorecen a sus grupos de interés y los incentivos tributarios.

Como primera opción encontramos las *Deducciones*:

Tabla 3.
Deducciones tributarias según la normatividad

Beneficio Tributarios	Política pública que justifica el beneficio	Ley	Año ley	Artículos Ley	Artículo del E.T.
Deducción del 125% de las donaciones a la Corporación General Gustavo Matamoros D'Costa	Protección social	488	1998	37	126-2
Deducción del 125% por donaciones a organismos del deporte aficionado tales como clubes deportivos, clubes, promotores, comités deportivos, ligas deportivas, asociaciones deportivas, federaciones deportivas y Comité Olímpico Colombiano debidamente reconocidas, que sean personas jurídicas sin ánimo de lucro.	Estímulo al sector cultura	223	1995	278	126-2, Inciso 2
Deducción inversiones en activos fijos, las personas naturales y jurídicas contribuyentes podrán deducir el 30% del valor de las inversiones efectivas solo en caso de activos reales productivos adquiridos. ³	Estímulo a la estabilidad jurídica	1111	2006	8	158-3
Deducción del 125% de las donaciones a organismos deportivos y recreativos o culturales debidamente reconocidos que sean personas jurídicas sin ánimo de lucro.	Estímulo al sector cultura	223	1995	278	126-2, Inciso 2
Deducción del 175% por inversiones o donaciones en investigación y desarrollo tecnológico. Limitada al 40% de la renta líquida. Beneficio trasladable a los socios	Estímulo a la ciencia, tecnología e innovación	1450	2011	36	158-1
Deducción por inversiones en control y mejoramiento del medio ambiente. El valor a deducir por este concepto en ningún caso podrá ser superior al veinte por ciento (20%) de la renta líquida del contribuyente, determinada antes de restar el valor de la inversión.	Estímulo al sector medio ambiente	788	2002	78	158-2
Los empleadores podrán deducir anualmente de su renta gravable, hasta el 130% de los gastos por salarios y prestaciones sociales de los trabajadores contratados como aprendices, adicionales a los previstos legalmente, en programas de formación profesional previamente aprobados por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.	Estímulo al sector educativo	115	1994	189	

Fuente: Elaboración propia – fuente DIAN - inventario de beneficios tributarios y aduanero

4.1.1.1. RSE y su asociación a las deducciones

Las cifras de los beneficios por concepto de deducciones ascienden para el 2012 a \$367 billones y en el 2013 ascendió a 383 billones. El sector de Actividades financieras, inmobiliarias y de seguros recibió para estos dos periodos una deducción 15%, estando entre los mayores beneficiarios de este beneficio para cada año.

Dentro de las actividades desarrolla por esos años, Bancolombia orienta su compromiso social a través de su Fundación, en la cual según sus lineamientos buscan

³ Este artículo fue derogado por la Ley 1819 de 2016.

fortalecer las relaciones de confianza que le permitan entregar de forma integral, como equipo, una propuesta de *valor diferenciada y de calidad*, a las comunidades divulgando valores *corporativos de cercanía, respeto, inclusión y calidez* con las comunidades y sus grupos de interés; enfocados en tres líneas estratégicas como son la atención integral a la primera infancia, la educación y el emprendimiento.

Si asociamos estas estrategias empresariales formuladas por Bancolombia, muestra (cuadro 2), en esta nos referimos a la donaciones como parte de las deducciones, para confortar esta afirmación anterior podemos exponer lo siguiente Bancolombia realizaría una inversión social entre las tres líneas mencionadas al final del párrafo anterior, de lo cual fueron enfocados en dotaciones, mejoramiento y ampliación de centro infantiles de ciertas zonas vulnerables en Colombia, formación de madres comunitarios de estos centro infantiles, dotación y fortalecimiento de las bibliotecas públicas a través de su programa *Las Letras van por Colombia*, contribuciones a instituciones de educación superior en el otorgamiento de becas a jóvenes en situación de vulnerabilidad.

Adicionalmente, realizarían donaciones de horas laborales de sus empleados al *emprendimiento*, con el fin de apoyar a ideas de negocio aporten beneficios a las comunidades ofreciéndoles formación en temas, tales como: liderazgo, coaching, técnicas de mercadeo y negociación, creatividad e innovación, gestión del conocimiento, entre otras.

En la búsqueda de nuevos mercados de clientes apoyaría con una *donación* en la creación de un fondo rotativo en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de los empresarios de zonas apartados como Nuchí apoyo del esquema de negocios inclusivos como generadores de oportunidades para poblaciones vulnerables.

Por su parte, 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, en el 2012 entregaron recursos por \$ 1.436.564.164 y el 2013 los recursos fueron por \$741.984.562 destinados a diferentes fundaciones.

Dentro de sus programas de reciclaje y ahorro de energía, el Banco donó diferentes recursos a organizaciones sin ánimo de lucro que atienden a población infantil de muy bajos ingresos en materia de salud. Adicionalmente, realizó una donación a Colfondos

para el fomento de la educación de profesionales en el exterior en prestigiosas universidades del mundo. Se busca que a su regreso al país los becarios contribuyan a impulsar el progreso de los diferentes sectores económicos y sociales.

Como aporte al medio ambiente, el Banco de Occidente creó el Premio Nacional de Ecología Planeta Azul, el cual ha entregado \$896.300.000 en premios a los ganadores de esta iniciativa que resalta los estudios y acciones dirigidas a la conservación y recuperación de los recursos naturales que correspondan a un desarrollo sostenible. En segunda opción encontramos a las *rentas exentas* en 2012 presento por un valor de \$9.3 billones y para el 2013 ascendió a 11,3 billones dentro de los principales beneficiarios se encuentran las actividades financieras, inmobiliarias y de seguros.

De acuerdo con la información consignada en el cuaderno de trabajo No. 53 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, denominado: *El gasto tributario en Colombia. Beneficios en el impuesto sobre la renta – personas jurídicas. Años gravables 2012 – 2013*, expone que la mayor participación del beneficio de renta exentas solicitadas estaría presente en los grandes contribuyentes del sector privado (55.5% del total), seguido del subsector económico financiero aglomerado en Actividades financieras y de seguros con porcentaje del (30%) y 32% sucesivamente, como se ha observado durante los últimos años.

Para el grupo de los contribuyentes que aplican las rentas exentas este indicador es equivalente al 34,8% durante la vigencia 2013; en consecuencia, en promedio, el total de contribuyentes que gozan de este beneficio pueden reducir su base gravable en una tercera parte.

Tabla 4.
Rentas exentas

Beneficio Tributario Rentas Exentas	Política pública público que justifica el beneficio	Ley	Año ley	Artículos Ley	Artículo del E.T.
Los nuevos contratos de arrendamiento financiero con opción de compra (leasing), de inmuebles construidos para vivienda, con una duración no inferior a diez (10) años suscritos dentro de los diez (10) años siguientes a la vigencia de la ley 788 de 2002.	Estímulo a la adquisición de vivienda	788	2002	18	207-2 Numeral 7
Las nuevas operaciones destinadas a la financiación de vivienda de interés social subsidiables, no generarán rentas gravables por el término de cinco (5) años, contados a partir de la vigencia de la presente disposición.	Estímulo a la construcción y adquisición de vivienda	546	1999	56	

Fuente: Elaboración propia con base en normatividad vigente

Basando este tipo de beneficio a los informes de RSE de las dos entidades, enfocan su inversión a la estrategia de educación financiera dirigida a los consumidores financieros, usuarios y clientes potenciales, de acuerdo a su concepción busca fortalecer los conceptos básicos financieros, medidas para el manejo de productos y servicios, entre otros. Según lo expuesto por los bancos *los usuarios con mayores niveles de educación financiera tienden a ahorrar más, lo que normalmente se traduce en mayores niveles de inversión y crecimiento de la economía en su conjunto*. Si bien, es cierto que el sector financiero tiene una participación en el uso del beneficio, la inversión relacionada a la RSE no se muestra en los informes sociales emitidos por las entidades.

Por último, los descuentos tributarios, de acuerdo con las declaraciones alcanza un valor de los 701 mil 627 millones de pesos en 2012 y para el 2013 su cuantía aumento a 767 mil 575 millones de pesos, el sector de las actividades financieras, inmobiliarias y de seguros porcentualmente estuvo en 14,1% y 16,5% sucesivamente para cada año.

Tabla 5.
Descuentos tributarios

Beneficio Tributario	Política pública que justifica el beneficio	Ley	Año ley	Artículos Ley
Los empleadores que vinculen laboralmente a nuevos empleados que al momento del inicio del contrato de trabajo sean menores de veintiocho (28) años, podrán tomar los aportes al Sena, ICBF y cajas de compensación familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga y el aporte al Fondo de Garantía de Pensión Mínima correspondientes a los nuevos empleos, como descuento tributario para efectos de la determinación del impuesto sobre la Renta y Complementarios.	Estímulo a la formalización y generación de empleo	1429	2010	9
Descuento en el impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina para los empleadores que contraten personas en situación de desplazamiento, en proceso de reintegración o en condición de discapacidad.	Estímulo a la formalización y generación de empleo	1429	2010	10
Los empleadores que vinculen laboralmente a mujeres que al momento del inicio del contrato de trabajo sean mayores de cuarenta (40) años y que durante los últimos doce (12) meses hayan estado sin contrato de trabajo, podrán tomar los aportes al Sena, ICBF y cajas de compensación familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga y el aporte al Fondo de Garantía de Pensión Mínima correspondientes a los nuevos empleos, como descuento tributario para efectos de la determinación del Impuesto sobre la Renta y Complementarios	Estímulo a la formalización y generación de empleo	1429	2010	11
Los empleadores que vinculen laboralmente a nuevos empleados que devenguen menos de 1.5 salarios mínimos mensuales legales vigentes podrán tomar los aportes al Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga y el aporte al Fondo de Garantía de Pensión Mínima correspondientes a los nuevos empleos, como descuento tributario para efectos de la determinación del Impuesto sobre la Renta y Complementarios	Estímulo a la formalización y generación de empleo	1429	2010	13

Fuente: Elaboración propia con base en normatividad vigente

De acuerdo a los informes sociales del Banco de Occidente y Bancolombia, para los años 2012 – 2013, muestran la vinculación de personal que les permiten aplicar a estos incentivos tributarios en la Estímulo a la formalización y generación de empleo que trajo la ley 1429 de 2010, al obtener una reducción directamente sobre la tasa

impositiva. Dado que los descuentos tributarios se reflejan en la medida que se logra reducir el impuesto básico de renta. A mayor valor, mayores son los descuentos tributarios que se aplica.

Es claro que si, podemos sacar los valores porcentuales que representa cada cifra con un total general para cada año basados en las estadísticas emitidas por la DIAN con relación a la declaraciones de renta listada por las diferentes actividades económicas. No existe una segregación de cuál de los beneficios ya sea deducciones, descuentos o rentas exentas que son mayormente aprovechado por el sector financiero dentro su planeación tributaria. Además de no tener ningún tipo de evaluación del impacto dentro de las políticas públicas a las cuales se les adjudica la creación de los este tipo de incentivos para el sector privado.

Al dar una mirada a las concepciones y conceptos de los beneficios y los planes de RSE que muestran estas instituciones financieras, es importante recordar el papel vital que representan en el desarrollo económico y sostenible de un país, como una moción este tipo de entidades son llamadas a promover la investigación, desarrollo del conocimiento y educación, abiertos nuevos accesos a nuevas tecnologías de producción e investigación, cuyo fin sea el mejoramiento productivo de los sectores, inserción de nuevos emprendimiento de mercado a nivel nacional e internacional, fomentar la inversión privada, mejor el acceso y uso de los productos financieros que aportan al crecimiento empresarial.

Desde esta concepción podemos mirar a los llamados consumidores o clientes y su correlación a los beneficios percibidos directa o indirectamente a través de la estrategia RSE de la banca.

4.1.1.2. LOS BENEFICIOS OTORGADOS A CLIENTES CON RELACIÓN A LA INVERSIÓN CON BASE A RSE

Más allá de las variables posiciones de autores, la responsabilidad social empresarial (RSE) se enfocaría, primeramente, en el adecuado funcionamiento de la empresa, lo que conllevaría al aseguramiento de la sostenibilidad financiera y económica, así mismo en el fortalecimiento de su capacidad de diálogo, negociación y concertación con los grupos de stakeholders o de interés con los que mantiene una interacción continua, en segundo lugar, un mejoramiento en la organización y redistribución de las estrategias y beneficios que genera la actividad empresarial en un entorno social y geográfico.

Resulta evidente que si el cliente pudiese opinar y decidir sobre el destino de parte de los beneficios que le puede generar a un banco, a aquellas causas sociales que más le interesan, sus percepciones se modificarían sustancialmente y los procesos de participación se podrían obtener un impacto social diferenciado hacia la comunidad. El poder decidir entre proyectos de investigación del cáncer, ayuda al hambre o medio ambiente y acerca al cliente emocionalmente a las entidades que lo hacen participe de su crecimiento empresarial de manera conjunta y sostenible.

Dentro del programa de responsabilidad social, Bancolombia enfoca sus mayores esfuerzos en el apoyo a la educación, rural y urbana, ya sea en estudios básicos como para permitirles continuar con sus estudios técnicos, tecnológicos y profesionales. Adicionalmente, apoya la generación de desarrollo económico, acompañamiento a los emprendedores, con el objetivo aportar al fortalecimiento a la competitividad y se conviertan en agentes de transformación social dentro de sus propias comunidades.

Por su parte, el Banco de Occidente expresa que su aporte al desarrollo del país como un compromiso empresarial evidenciado a través de una oferta de productos y en el incremento de acciones para apoyar al sector empresarial. Hacia la participación de los clientes dentro de su programa RS mencionan que buscan la participación de sus consumidores en la presentación de propuestas o proyectos dirigidos hacia la sostenibilidad ambiental y el buen uso de los recursos naturales en el marco de la convocatoria Premio Nacional de Ecología Planeta Azul.

Muchos estudios sobre la RSE y los de opinión del consumidor (cliente) sobre el tema, suelen evidenciar la influencia sobre la disposición de los consumidores a castigar el

comportamiento socialmente irresponsables de las empresas y, aunque en algunos casos selectos, también a premiar a las responsables. Este tipo de actitud se presentan con mayor inherencia en los países latinoamericanos, donde la empresa privada tiene mayor participación e importancia dentro de la economía de los países, a lo que representan para la población altas expectativas en su contribución y aporte a la problemáticas sociales y económicas.

Ahora bien, si nos enfocamos en los beneficios que reciben los clientes con relación a los programas de RS, al consultar su opinión sobre el conocimiento de tales programas, obtuvimos una respuesta unificada basada en su poca noción referenciando este tipo de iniciativas del sector financiero al que pertenecen a través de promociones o folletos; argumentan nunca haber sentido incluido en este tipo de iniciativas o en la reciprocidad de dichas prácticas para aportar al fortalecimiento empresarial mutuo y sostenible económicamente.

4.1.1.3. COMPARATIVO ENTRE PAÍSES BENEFICIOS TRIBUTARIOS IMPORTANTES HACIA LAS RSE

En América Latina y el Caribe, se puede observar el comportamiento del gastos tributarios y incidencia en el recaudo e impacto en la economía de los diversos países. En el comparativo de las cifras muestran montos son muy significativos estos países, así observa con un mínimo de 1,4% del PIB para Brasil y un máximo de 7,4% del PIB para Colombia. En el análisis existen entre la relación con los impuestos de origen del gasto tributario, se visualizar que países como Argentina, Ecuador, Perú y Uruguay predominaron con mayor incidencia los incentivos otorgados en relación con los denominados impuestos indirectos, especialmente el IVA, por su parte, país como Chile los incentivos se centran más en el impuesto a la renta. En cuanto a su destino, para el caso de Argentina el 80% del gasto tributario (2,4% del PIB) correspondió a tratamientos establecidos en las legislación vigente con base a los diferentes impuestos y el restante fueron orientados a los beneficios otorgados como aporte a los diferentes regímenes como es la promoción económica, regional y sectorial. Ahora bien, si observamos el caso de Chile, la mayor concentración del gasto tributario (4,2% del PIB)

fue direccionado principalmente a los sectores como el financiero (61,3%), al sector inmobiliario (12,6%) y a la educación (7,4%).

De acuerdo con (James, 2009), expone que la configuración de los incentivos tributarios con mayor utilización en América Latina y el Caribe se acumulan en seis tipos: (I) *exoneraciones parciales, totales o temporales (Tax Holidays)*, (II) *tarifas reducidas*, (III) *créditos fiscales por inversiones o empleo*, (IV) *incentivos por gastos en investigación y desarrollo (I+D)*, (V) *súper deducciones (mayores al gasto real efectuado)* y (VI) *zonas libres de impuestos*. Para (James, 2009), en América Latina el uso de este tipo de iniciativas tributarias están muy difundidas: de un total de veinticuatro países, la mayor concentración con un 75% utilizan incentivos del primer tipo, seguidamente observamos que el 29% aplican incentivos del segundo tipo, con un tercer impacto en esta segregación estaría los países que utilizan un 46% del tercero tipo, como una visión de participantes en el apoyo a la investigación algunos países dan uso un 13% del cuarto tipo, 4% del quinto tipo de estímulos y en un 75% del sexto, estaría la segunda mayor utilización de los incentivos. De acuerdo con los objetivos que persiguen al crear este tipo de iniciativas tributarias, se aglomeran con una mayor aportación y utilizan entre otras tres principales en América Latina y el Caribe: (I) inversión en regiones geográficas vulnerables, (II) actividades económicas específicas y/o (III) estímulos en la inversión en la creación de empleo, tecnologías en I+D, como tecnologías limpias o contratación de trabajadores.

4.1.2. LA INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE BANCOLOMBIA Y BANCO DE OCCIDENTE PARA LOS AÑOS 2012 Y 2013

En la siguiente sección, se presenta una caracterización de los programas de RSE de las entidades financieras Bancolombia y Banco de Occidente, con el fin de analizar la contribución económica que realizan en tres frentes: por un lado, a la comunidad, en segunda instancia los clientes y finalmente a los empleados.

Las variables que se trata en este apartado son de tipo cualitativas y cuantitativas, las primeras para conocer las líneas de acción de los programas de RSE de cada entidad, sus prioridades y estrategias, como segundo punto, con las variables cuantitativas, se

busca abordar las dinámicas de cada entidad en términos de avances o retrocesos de las variables seleccionadas y contribuciones a los clientes y empleados de las entidades.

4.1.2.1. Líneas de acción para la inversión social

En primera instancia, es importante revisar las acciones priorizadas por cada una de las entidades bancarias Bancolombia y Banco de Occidente (Figura 2), para comprender las apuestas institucionales en materia de inversión social y con ello establecer aspectos con el peso de la inversión, los aportes a los empleados, la comunidad y a los clientes. Dentro de los aspectos a los cuales han apuntado ambas entidades en el marco de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, se observa una gran afinidad por temas de desarrollo comunitario, conservación de las tradiciones culturales, obras sociales y sostenibilidad ambiental particularmente la protección de los recursos.

Entidades como Bancolombia, tienen cuatro líneas claras a saber: Educación y convivencia, Desarrollo rural, Voluntariados y Alianzas, aspectos con los cuales apuntan a reconocerse como un banco que apoya las causas sociales y el desarrollo de las comunidades. Por su parte el Banco de Occidente cuenta con dos estrategias ancla, la primera dirigida al medio ambiente mediante el impulso del Premio Nacional de Ecología Planeta Azul y un libro ecológico con periodicidad anual que promueve la diversidad natural del territorio nacional; una segunda línea de actuación es la cultura, con la iniciativa Premio Nacional al Periodismo Económico ANIF –Fiduciaria de Occidente.

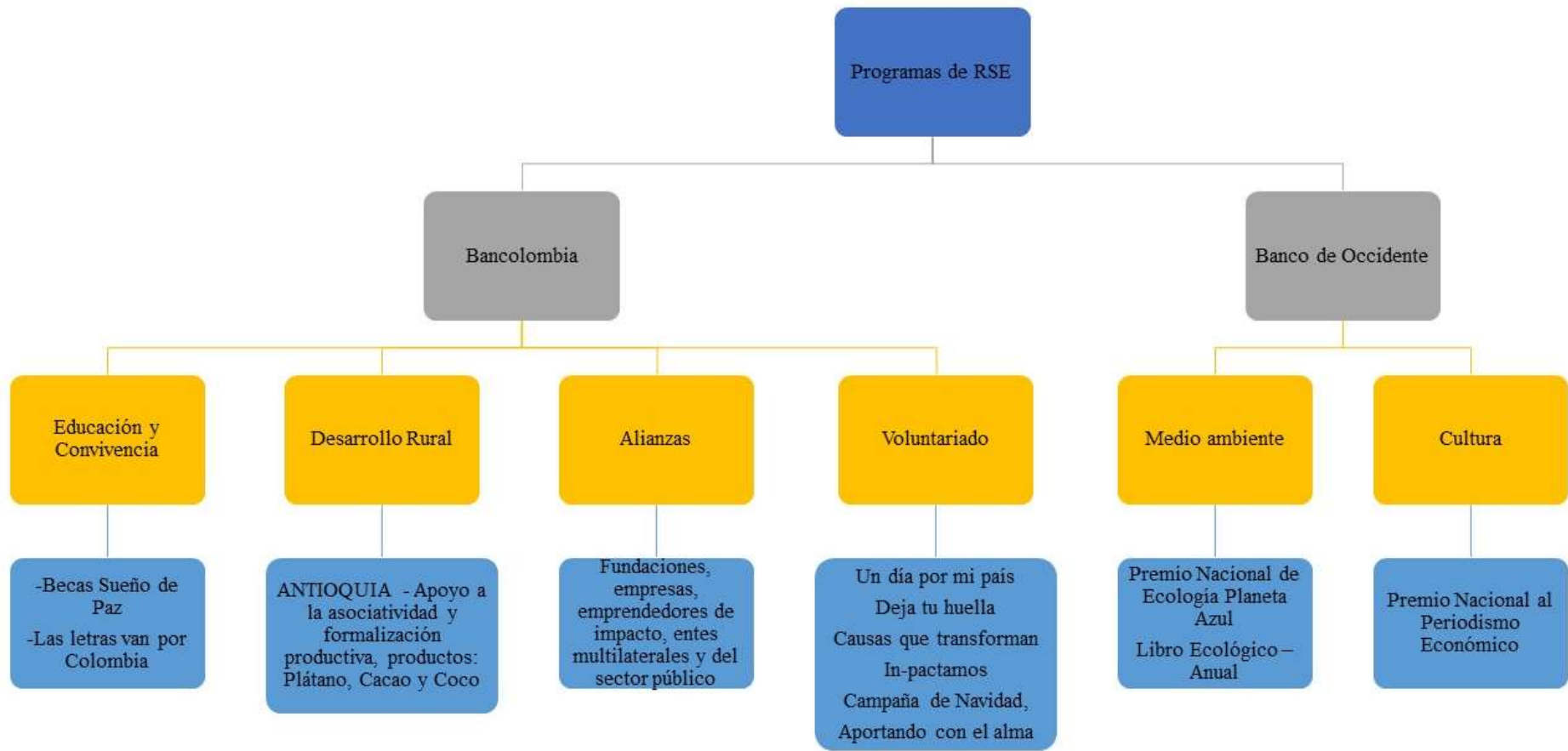


Gráfico 3. Líneas de acción de los bancos Occidente y Bancolombia

Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente e Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

4.1.2.2. Estrategia de Inversión social de Bancolombia

Centrando la atención en los enfoques particulares de cada entidad, se encuentra que, por el lado de Bancolombia, su enfoque - según lo promueven en sus campañas de RSE- , son las zonas rurales del país, en donde hacen énfasis en temas como educación rural mediante métodos de innovación social, proyectos asociativos para impulsar a las organizaciones de base productiva (Grupo Bancolombia, 2016).

De acuerdo con la información disponible en los informes de Gestión Empresarial de Bancolombia, en la región Caribe se benefician 35.350 personas de las acciones de educación, 700 personas en temas de convivencia, 4.219 personas en cuanto al voluntariado.

Una de las líneas de mayor inversión es la *educación y convivencia*, que impulsa mediante el programa *Beca Sueños de Paz*, con presencia en más de 250 municipios del país. En el departamento de Bolívar, se encontraban vinculados a esta estrategia, 176 beneficiarios directos (año 2017), ubicados en los municipios de El Carmen de Bolívar, San Jacinto, Turbaco, María la Baja, Cartagena, Arjona, Clemencia, Magangué, Mompox, San Juan Nepomuceno, San Martín de Loba, San Pablo, Santa Catalina, Santa Rosa, Santa Rosa del Sur , Talaigua Nuevo, Tiquisio, Turbana, Villanueva, Achí.

Mientras que en el programa *Las letras van por Colombia*, el total de beneficiarios en 2017 fue de 1720 beneficiarios directos y 14.672 indirectos en los municipios Turbaco, María la Baja, Mahates y Cartagena.

En relación al programa de Desarrollo rural, se desarrolla en el departamento de Antioquia en los municipios de Turbo, Apartadó, San Juan de Urabá, este programa está dirigido al fortalecimiento de organizaciones de base mediante el impulso de la producción.

De otro lado, la estrategia de voluntariado apoya dos programas en el departamento de Bolívar operados en el municipio de Cartagena, estos programas son:

- Es el momento de sumarte con un total de 35 voluntarios o donantes y 50 personas beneficiarias
- Campañas de navidad con 40 voluntarios o donantes y 12 beneficiarios.

4.1.2.3. Estrategia de Inversión social de Banco de Occidente

Tal y como se mencionó anteriormente, las líneas de actuación del Banco de Occidente, son dos principalmente, Medio ambiente y Cultura. El primero, se efectúa mediante el estímulo al Premio Nacional de Ecología Planeta Azul, cuya iniciativa se ha desarrollado desde el año 1994, este premio es un reconocimiento a entidades, fundaciones, ONG'S, Empresas, Pymes, Personas Naturales, Comunidades e Instituciones Educativas cuyas acciones estén dirigidas a la educación, conservación y recuperación del agua, en el transcurso de 24 años se han otorgado \$1.417.550.000 en premios (Banco de Occidente, 2017). Los criterios que se tienen en cuenta para la evaluación de las iniciativas, son las siguientes:

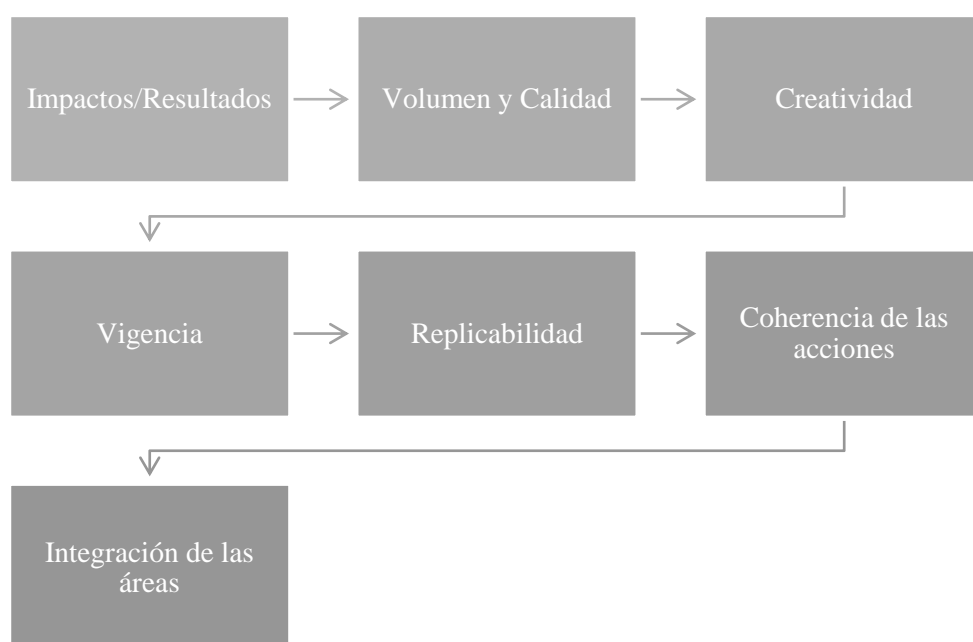


Gráfico 4. Criterios de evaluación Premio Planeta Azul – Banco de Occidente.

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente

Otra de las acciones en el marco de la estrategia de medio ambiente, es el anuario o libro Ecológico, el cual es una contribución a la divulgación del conocimiento sobre la diversidad natural del país, esta publicación ha exaltado lugares emblemáticos y culturas tradicionales del país en sus diferentes versiones tales como: Amazonia Naturaleza y Cultura, Manglares de Colombia, Sabanas Naturales de Colombia, Archipiélagos del Caribe Colombiano, Sierras y Serranías de Colombia, entre otros desde el año 1984 con el propósito de promover su conservación.

En cuanto a la línea de cultura, el banco y la Fiduciaria de Occidente desde el año 1994, en el marco del Premio Nacional al Periodismo Económico ANIF - Fiduciaria de Occidente, este reconocimiento premia cinco categorías a saber: Prensa, Revista

Especializada, Televisión, Entrevista y Medios Digitales con lo cual enaltecen la labor periodística en estos temas (Banco de Occidente, 2017).

4.1.2.4. Características generales de la inversión en RSE de las entidades bancarias Banco de Occidente y Bancolombia

Ahora bien, en esta sección, se hace un balance de tres aspectos principales por un lado las generalidades de los bancos en materia de inversión social, la contribución en materia de empleabilidad y los beneficios que generan a los clientes de las entidades financieras.

El primer punto a tratar, es la generación de valor económico de ambas entidades, de acuerdo con la información proporcionada por Banco de Occidente (2017), los ingresos del banco en el año 2017 (\$6.481.164 millones), disminuyeron en relación al año anterior en 23,7%, se evidencia además una caída en el pago a los proveedores de capital que equivale a un 43,4% menos en relación al año 2016, como también lo hizo el pago a los Gobiernos en un 30,5% en lo que corresponde a impuestos de renta, impuesto al patrimonio, impuestos indirectos, contribución a Superfinanciera, seguros de depósito y Gravamen a los Movimientos Financieros - GMF.

De otro lado, dentro de los rubros que aumentaron de un año a otro se encuentran los salarios y beneficios a los trabajadores que representaron un 8,1% adicional a la inversión social en la comunidad con un equivalente a 722,4% más que en 2016, es decir la inversión social pasó de (\$197 millones a \$1.624 millones) de un año a otro.

Al observar los datos de 2010, se muestra que en general la dinámica financiera del Banco de Occidente ha aumentado en el transcurso de esos siete (7) años, siendo más evidente en aspectos como el nivel de ingresos con una variación de 115,9%, los costos operacionales 105,9% y salarios con un 55,4% adicional. Mientras que en el periodo 2010 – 2017, el pago a Gobiernos aumentó en 43,7% y la inversión social representó un 15,9% más.

Tabla 6.

Banco de Occidente: Distribución del Valor Económico, año 2017

Banco de Occidente (Millones)				Var.
Valor Económico Directo Generado – VEDG	2010	2016	2017	(%)
Ingresos	\$ 3.002.066	\$ 8.494.751	\$ 6.481.164	-23,7%
Valor Económicos Distribuido - VED	-\$ 807.625	-\$ 1.545.382	-\$ 1.251.130	-19,0%
Costos Operacionales	-\$ 128.281	-\$ 239.675	-\$ 264.185	10,2%
Salarios y Beneficios a los trabajadores	-\$ 280.353	-\$ 402.977	-\$ 435.575	8,1%
Pagos a los proveedores de capital	-\$ 185.035	-\$ 463.385	-\$ 262.349	-43,4%
Pagos a los Gobiernos	-\$ 212.554	-\$ 439.147	-\$ 305.398	-30,5%
Inversión social en la comunidad	-\$ 1.401	-\$ 197	-\$ 1.624	722,4%
Valor Económico Retenido (VEDG-VED)	\$ 2.194.441	\$ 6.949.368	\$ 5.230.035	-24,7%

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente

En relación a los resultados de Bancolombia, se analizó una serie que corresponde a los tres (3) últimos años, en donde se puede observar que los ingresos operacionales correspondieron a un 6,3% más frente al año 2016 y a 40,6% en relación al año 2015, del mismo modo, la utilidad neta se redujo en 8,7%, mientras que las inversiones netas aumentaron en un 25,4%.

*Tabla 7.
Resultados y balance Bancolombia. 2015 - 2017*

(Millones de pesos)	2015	2016	2017	Var. (%)
Ingresos operacionales	\$ 15.644.477	\$ 20.697.855	\$ 21.997.761	6,3%
Resultado Operacional Neto	\$ 3.235.635	\$ 3.968.282	\$ 3.992.771	0,6%
Utilidad neta	\$ 2.518.890	\$ 2.865.328	\$ 2.615.000	-8,7%
Activos totales	\$ 192.972.867	\$ 196.261.044	\$ 203.908.211	3,9%
Cartera de Créditos y Leasing financiero neto	\$ 140.371.884	\$ 145.125.575	\$ 152.244.991	4,9%
Inversiones neto	\$ 14.277.824	\$ 13.060.653	\$ 16.377.253	25,4%
Pasivos totales	\$ 172.564.948	\$ 173.784.064	\$ 179.478.661	3,3%
Depósitos (cuentas corrientes, cuentas de ahorro y CDT's)	\$ 121.802.028	\$ 124.624.011	\$ 131.959.215	5,9%
Patrimonio	\$ 20.407.919	\$ 22.476.980	\$ 24.429.550	8,7%

Fuente: Elaboración propia con base en Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

De otro lado, como se mencionó al principio de este apartado, la inversión social de Bancolombia, se centra en algunos temas principales, los cuales se describen en la tabla siguiente, tal y como se puede observar que la inversión en asuntos sociales equipara la mayor parte del presupuesto destinado a inversión social, sin embargo, la educación representa el 41,1% del total de la inversión que realiza esta entidad, le sigue en su orden, la atención a la primera infancia con una participación de 18,4%, la convivencia con el 15,6% y el desarrollo social que significó el 10,9%.

De manera complementaria, se pudo evidenciar que la inversión social se redujo de un año a otro en un 45%, dentro de las líneas que más afectación tuvieron, se encontraron el emprendimiento con un 75% menos, el voluntariado con un 68% frente al año 2016, la atención a la primera infancia con 61% y el desarrollo social (35%).

*Tabla 8.
Líneas de inversión social Bancolombia. 2016 - 2017*

Línea	2016		2017		Var (%)
	\$	%	\$	%	
Educación	\$ 5.196.089.528	28,2%	\$ 4.150.355.839	41,1%	-20%
Primera infancia	\$ 4.813.532.519	26,1%	\$ 1.857.024.452	18,4%	-61%
Emprendimiento	\$ 2.996.367.546	16,3%	\$ 739.599.110	7,3%	-75%
Voluntariado	\$ 2.098.775.147	11,4%	\$ 664.990.489	6,6%	-68%
Desarrollo Social	\$ 1.695.652.772	9,2%	\$ 1.104.667.550	10,9%	-35%
Convivencia	\$ 1.618.789.760	8,8%	\$ 1.572.988.982	15,6%	-3%
Total Inversión	\$ 18.419.207.272	100,0%	\$ 10.089.626.422	100,0%	-45%

Fuente: Elaboración propia con base en Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa – Bancolombia

En el marco del programa de RSE, existen mecanismos de apoyo a organizaciones sociales como ONG's, fundaciones entre otras, Bancolombia y Banco de Occidente dentro de sus programas, otorgan donaciones a este tipo de entidades que demuestren su trabajo en causas o iniciativas asociadas a los temas que impulsan estas empresas.

Para el caso de Bancolombia, en el año 2017, se ofrecieron un total de \$ 4.430.996.150 en donaciones, de las cuales el 67,5% fueron donaciones en especie y el 32,5% en dinero. Se evidencia también un aumento de esta estrategia de cooperación equivalente a 22,7% en relación al año 2016.

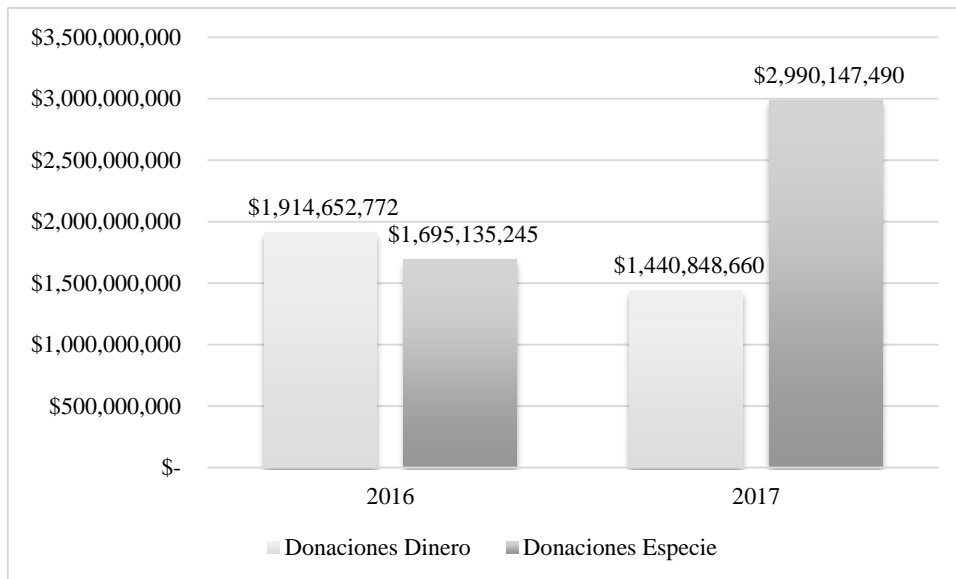


Gráfico 5. Bancolombia: Donaciones en especie y dinero. 2016 – 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

En relación a las donaciones asignadas por el Banco de Occidente, fueron desembolsados \$197.421.203 millones de pesos – manteniéndose igual que en 2016-, de acuerdo con el gráfico siguiente, se puede evidenciar la gran reducción de las donaciones por parte de la entidad, lo cual significa un 88,4% menos en relación al año 2015, siendo evidente el recorte de recursos en los programas de inversión social y apoyo a estas iniciativas que promueven el desarrollo de las comunidades locales más vulnerables.

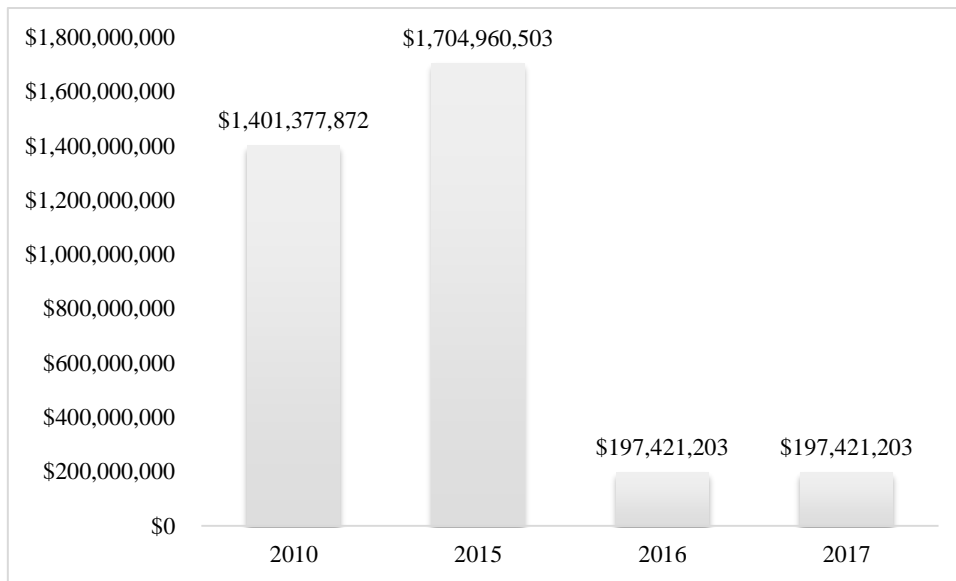


Gráfico 6. Donaciones del Banco de Occidente. 2010, 2015 – 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente

Hasta aquí, se ha hablado de dos temas la magnitud de la inversión social y el beneficio a la comunidad en materia de apoyo financiero, en especie y en general a la promoción del desarrollo social. Ahora bien, hay que reconocer que otra forma de aportar, es a partir de la generación de empleos de calidad que permitan la inclusión laboral de las comunidades, según los datos proporcionados por ambas entidades, se puede establecer que la generación de empleo es mayor para en el Banco de Occidente con un total de 8.675 nuevos puestos de trabajo en 2017 frente a 2.665 empleos de Bancolombia.

En términos de variación, entre 2016 y 2017, se observa una reducción del empleo en ambas entidades, siendo mayor para Bancolombia con un 24,8% menos, mientras que el empleo generado por Banco de Occidente, cayó en 5,8%.

Aunado a lo anterior, también se logró establecer que un poco más del 55% de los empleos generados por estas entidades fue para mujeres, mientras que alrededor del 40% son hombres.

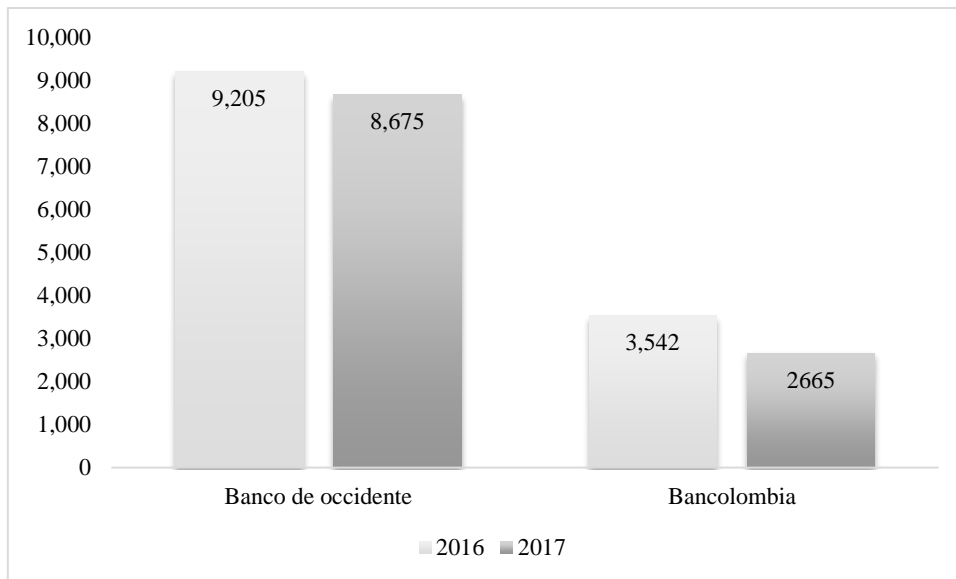


Gráfico 7. Total de nuevos empleos 2015 – 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente e Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

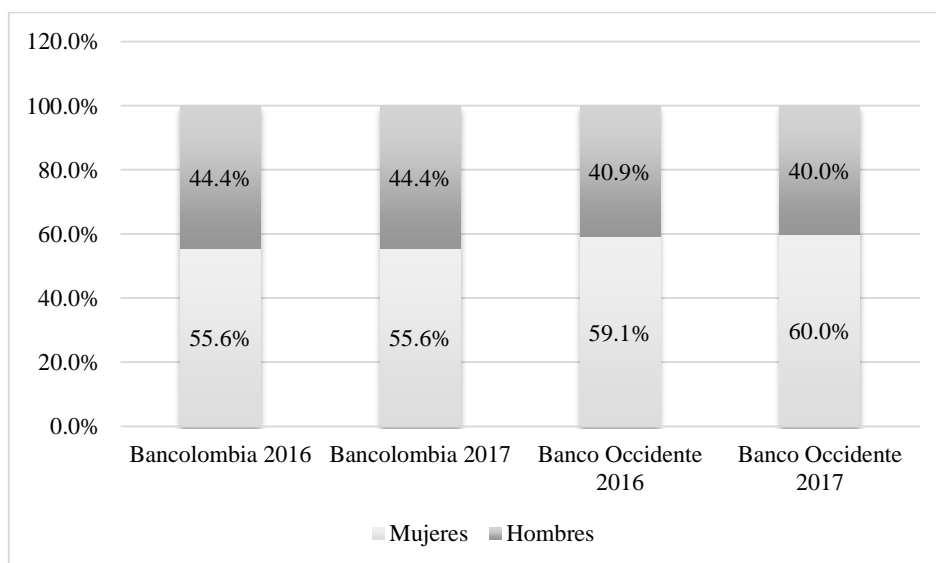


Gráfico 8. Generación de nuevos empleos según género 2016 - 2017

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente e Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

Finalmente, en cuanto a los beneficios que ambas entidades ofrecen a clientes, a continuación, se listan los principales aportes realizados por estas entidades para incentivar la vinculación de nuevos usuarios y mantener en el sistema a los que hacen parte de estas entidades.

Uno de los aspectos más sobresalientes, es la diversidad de mecanismos que incluyen desarrollos tecnológicos (digitales) por parte de la empresa Bancolombia, con su lema

“*Nuevas formas de hacer banca*”, ha impulsado estrategia de innovación que benefician al cliente mediante la agilización de sus transacciones, mayor acceso a la banca y optimización del tiempo, dentro de los elementos digitales que ha implementado esta entidad, se destacan los agilizadores, plataformas financieras (Nequi), al cual los clientes pueden acceder mediante teléfonos inteligentes, así como la inversión en portales que permiten adelantar transacciones como transferencias de manera más rápida.

Por su parte, en este aspecto (digital), el Banco de Occidente ha implementado mecanismos como los agilizadores electrónicos, la estrategia de Gobierno en línea y la asistencia telefónica con los clientes internos mediante TEO.

En relación a los temas asociados al servicio, Bancolombia ha puesto a disposición de sus clientes estrategias como la reducción en la entrega de tarjetas a clientes preferenciales, mayor acceso a canales transaccionales y la implementación de corresponsales Bancarios, así como alternativas de financiación para financiar inmuebles mediante crédito hipotecario y leasing habitacional.

Frente a los beneficios que ofrece el Banco de Occidente , se encontró que básicamente la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), educación Financiera y el sistema de corresponsales bancarios en donde cuenta con más de 17.000 puntos en 982 Municipios del País, las transacciones que se pueden adelantar mediante este mecanismo son pago de facturas de servicios públicos y privados, pago de la Seguridad Social PILA, depósitos/consignaciones en efectivo, retiros con y sin tarjeta débito del Grupo Aval.

Por último, se indagaron temas en contribuciones financieras tales como los beneficios tributarios que se les otorga a los clientes, sin embargo, los informes de RSE de ambas entidades, no hacen referencia a este tipo de información, pero si se aportan datos referentes a los beneficios en tasas de interés de créditos, descuentos en algunas tasas y servicios relacionados.

Tabla 9.

Beneficios otorgados a los clientes por parte de las entidades financieras Bancolombia y Banco de Occidente

Bancolombia	Banco de Occidente
-------------	--------------------

DIGITALES	
InvestBot - Modelo automático de asesoría financiera	Agilizadores Electrónicos
Tabot - Chat con capacidades de Inteligencia Artificial	Gobierno en Línea
Nequi –plataforma financiera (teléfono celular inteligente)	Teléfono Eficiente y Oportuno, TEO, permite establecer el nivel de satisfacción con la atención telefónica de los clientes internos.
Puntos Colombia: Alianza Grupo Éxito portal de APIs - Ecosistemas abiertos	
SERVICIO	
Reducción en la entrega de tarjetas	Régimen de Protección al Consumidor Financiero
Mayor acceso a canales transaccionales - Corresponsales Bancarios	Implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
Optimización de sucursales virtuales para operaciones como transferencias	Educación Financiera
Mejores condiciones para financiar inmuebles Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional	Corresponsales Bancarios
	Servicios Especiales: Pago a pensionados, Página Electrónica para Liquidación y Pago de Impuestos, Jornadas Móviles de Recaudo, Sistemas Financieros y Tributarios de Recaudo
	Desarrollo Ventanilla Única de Registro (VUR)

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente e Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

4.1.3. PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL IMPULSADOS POR LAS EMPRESAS BANCOLOMBIA Y BANCO DE OCCIDENTE

Este apartado presenta los resultados de la recopilación de información en campo, correspondiente a la medición del impacto de clientes de las empresas Bancolombia y Banco de Occidente en la ciudad de Cartagena.

*4.1.3.1. El total de clientes encuestados fue de 24 en total de los cuales el 66,7% corresponde a clientes de Bancolombia y el 33,3% restante son del Grupo Banco Occidente***Líneas de acción para la inversión social**

En primera instancia, es importante revisar las acciones priorizadas por cada una de las entidades bancarias Bancolombia y Banco de Occidente (Figura 2), para comprender las apuestas institucionales en materia de inversión social y con ello establecer aspectos con

el peso de la inversión, los aportes a los empleados, la comunidad y a los clientes. Dentro de los aspectos a los cuales han apuntado ambas entidades en el marco de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, se observa una gran afinidad por temas de desarrollo comunitario, conservación de las tradiciones culturales, obras sociales y sostenibilidad ambiental particularmente la protección de los recursos.

Entidades como Bancolombia, tienen cuatro líneas claras a saber: Educación y convivencia, Desarrollo rural, Voluntariados y Alianzas, aspectos con los cuales apuntan a reconocerse como un banco que apoya las causas sociales y el desarrollo de las comunidades. Por su parte el Banco de Occidente cuenta con dos estrategias ancla, la primera dirigida al medio ambiente mediante el impulso del Premio Nacional de Ecología Planeta Azul y un libro ecológico con periodicidad anual que promueve la diversidad natural del territorio nacional; una segunda línea de actuación es la cultura, con la iniciativa Premio Nacional al Periodismo Económico ANIF –Fiduciaria de Occidente.

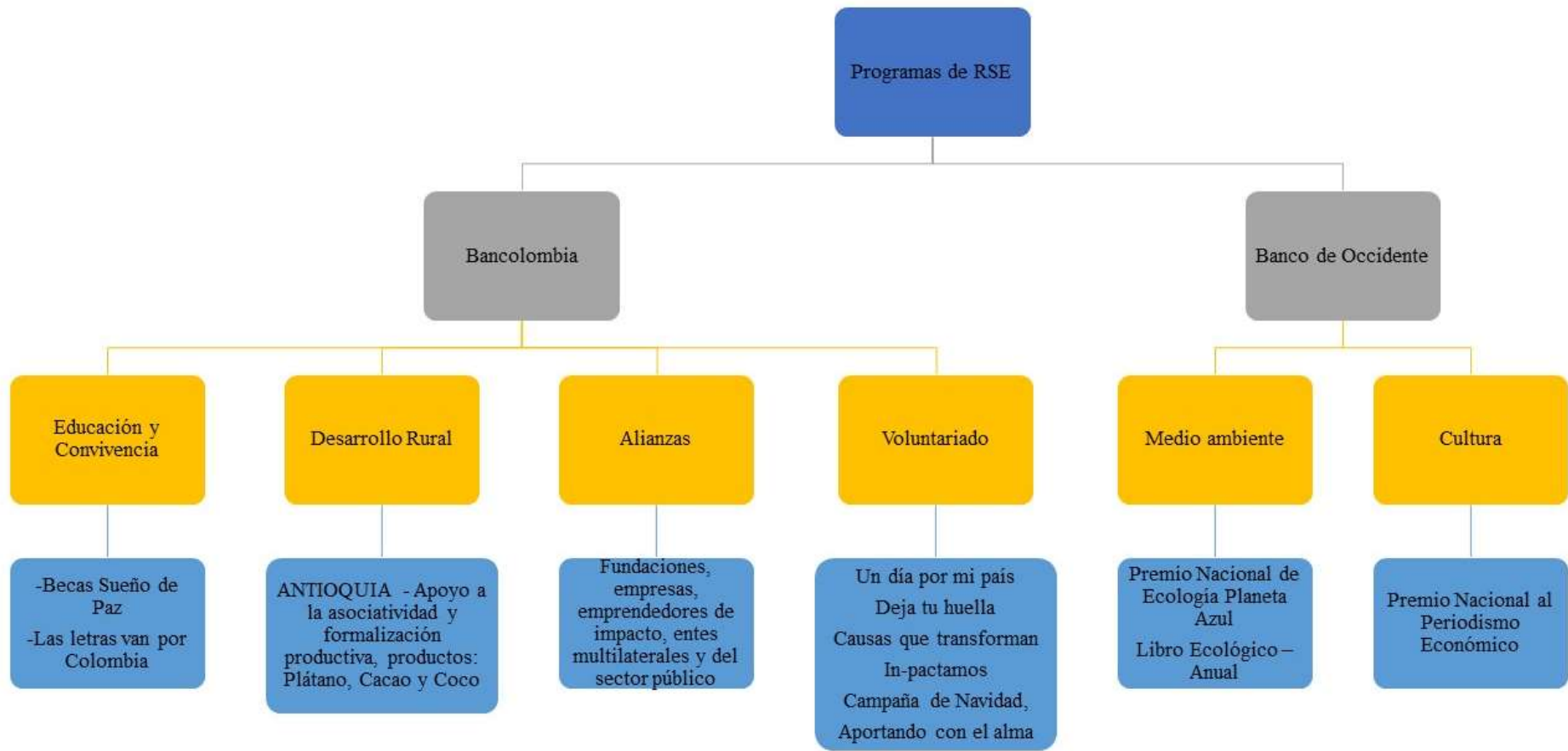


Gráfico 3. Líneas de acción de los bancos Occidente y Bancolombia

Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente e Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

4.1.3.2. Estrategia de Inversión social de Bancolombia

Centrando la atención en los enfoques particulares de cada entidad, se encuentra que, por el lado de Bancolombia, su enfoque - según lo promueven en sus campañas de RSE-, son las zonas rurales del país, en donde hacen énfasis en temas como educación rural mediante métodos de innovación social, proyectos asociativos para impulsar a las organizaciones de base productiva (Grupo Bancolombia, 2016).

De acuerdo con la información disponible en los informes de Gestión Empresarial de Bancolombia, en la región Caribe se benefician 35.350 personas de las acciones de educación, 700 personas en temas de convivencia, 4.219 personas en cuanto al voluntariado.

Una de las líneas de mayor inversión es la *educación y convivencia*, que impulsa mediante el programa *Beca Sueños de Paz*, con presencia en más de 250 municipios del país. En el departamento de Bolívar, se encontraban vinculados a esta estrategia, 176 beneficiarios directos (año 2017), ubicados en los municipios de El Carmen de Bolívar, San Jacinto, Turbaco, María la Baja, Cartagena, Arjona, Clemencia, Magangué, Mompo, San Juan Nepomuceno, San Martín de Loba, San Pablo, Santa Catalina, Santa Rosa, Santa Rosa del Sur, Talaigua Nuevo, Tiquisio, Turbana, Villanueva, Achí.

Mientras que en el programa *Las letras van por Colombia*, el total de beneficiarios en 2017 fue de 1720 beneficiarios directos y 14.672 indirectos en los municipios Turbaco, María la Baja, Mahates y Cartagena.

En relación al programa de Desarrollo rural, se desarrolla en el departamento de Antioquia en los municipios de Turbo, Apartadó, San Juan de Urabá, este programa está dirigido al fortalecimiento de organizaciones de base mediante el impulso de la producción.

De otro lado, la estrategia de voluntariado apoya dos programas en el departamento de Bolívar operados en el municipio de Cartagena, estos programas son:

- Es el momento de sumarte con un total de 35 voluntarios o donantes y 50 personas beneficiarias
- Campañas de navidad con 40 voluntarios o donantes y 12 beneficiarios.

4.1.3.3. Estrategia de Inversión social de Banco de Occidente

Tal y como se mencionó anteriormente, las líneas de actuación del Banco de Occidente, son dos principalmente, Medio ambiente y Cultura. El primero, se efectúa mediante el estímulo al Premio Nacional de Ecología Planeta Azul, cuya iniciativa se ha desarrollado desde el año 1994, este premio es un reconocimiento a entidades, fundaciones, ONG'S, Empresas, Pymes, Personas Naturales, Comunidades e Instituciones Educativas cuyas acciones estén dirigidas a la educación, conservación y recuperación del agua, en el transcurso de 24 años se han otorgado \$1.417.550.000 en premios (Banco de Occidente, 2017). Los criterios que se tienen en cuenta para la evaluación de las iniciativas, son las siguientes:

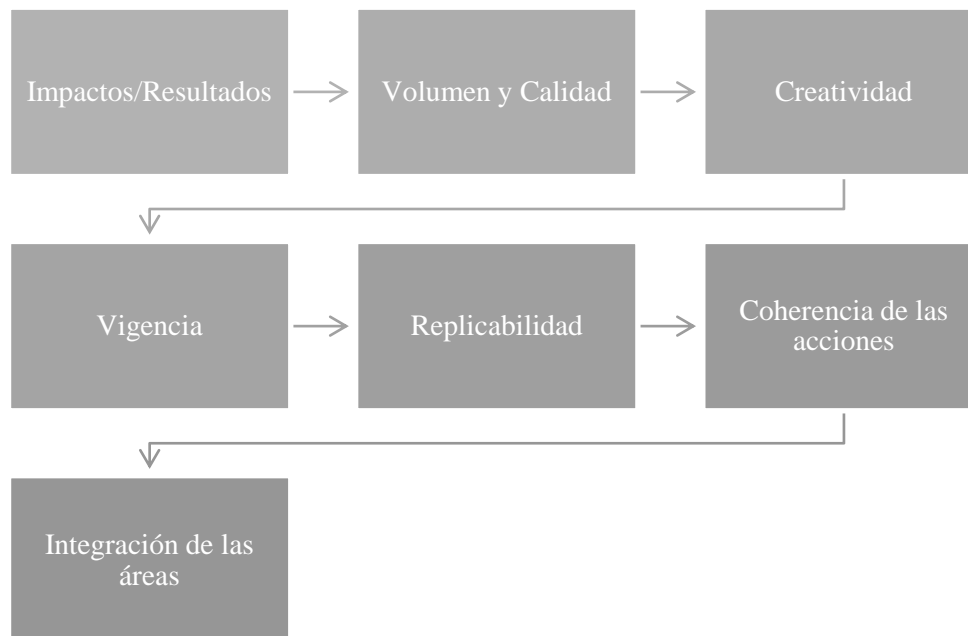


Gráfico 4. Criterios de evaluación Premio Planeta Azul – Banco de Occidente.

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente

Otra de las acciones en el marco de la estrategia de medio ambiente, es el anuario o libro Ecológico, el cual es una contribución a la divulgación del conocimiento sobre la diversidad natural del país, esta publicación ha exaltado lugares emblemáticos y culturas tradicionales del país en sus diferentes versiones tales como: Amazonia Naturaleza y Cultura, Manglares de Colombia, Sabanas Naturales de Colombia, Archipiélagos del Caribe Colombiano, Sierras y Serranías de Colombia, entre otros desde el año 1984 con el propósito de promover su conservación.

En cuanto a la línea de cultura, el banco y la Fiduciaria de Occidente desde el año 1994, en el marco del Premio Nacional al Periodismo Económico ANIF - Fiduciaria de Occidente, este reconocimiento premia cinco categorías a saber: Prensa, Revista Especializada, Televisión, Entrevista y Medios Digitales con lo cual enaltecen la labor periodística en estos temas (Banco de Occidente, 2017).

4.1.3.4. Características generales de la inversión en RSE de las entidades bancarias Banco de Occidente y Bancolombia

Ahora bien, en esta sección, se hace un balance de tres aspectos principales por un lado las generalidades de los bancos en materia de inversión social, la contribución en materia de empleabilidad y los beneficios que generan a los clientes de las entidades financieras.

El primer punto a tratar, es la generación de valor económico de ambas entidades, de acuerdo con la información proporcionada por Banco de Occidente (2017), los ingresos del banco en el año 2017 (\$6.481.164 millones), disminuyeron en relación al año anterior en 23,7%, se evidencia además una caída en el pago a los proveedores de capital que equivale a un 43,4% menos en relación al año 2016, como también lo hizo el pago a los Gobiernos en un 30,5% en lo que corresponde a impuestos de renta, impuesto al patrimonio, impuestos indirectos, contribución a Superfinanciera, seguros de depósito y Gravamen a los Movimientos Financieros - GMF.

De otro lado, dentro de los rubros que aumentaron de un año a otro se encuentran los salarios y beneficios a los trabajadores que representaron un 8,1% adicional a la inversión social en la comunidad con un equivalente a 722,4% más que en 2016, es decir la inversión social pasó de (\$197 millones a \$1.624 millones) de un año a otro.

Al observar los datos de 2010, se muestra que en general la dinámica financiera del Banco de Occidente ha aumentado en el transcurso de esos siete (7) años, siendo más evidente en aspectos como el nivel de ingresos con una variación de 115,9%, los costos operacionales 105,9% y salarios con un 55,4% adicional. Mientras que en el periodo 2010 – 2017, el pago a Gobiernos aumentó en 43,7% y la inversión social representó un 15,9% más.

Tabla 6.

Banco de Occidente: Distribución del Valor Económico, año 2017

Banco de Occidente (Millones)				Var.
Valor Económico Directo Generado – VEDG	2010	2016	2017	(%)
Ingresos	\$ 3.002.066	\$ 8.494.751	\$ 6.481.164	-23,7%
Valor Económico Distribuido - VED	-\$ 807.625	-\$ 1.545.382	-\$ 1.251.130	-19,0%
Costos Operacionales	-\$ 128.281	-\$ 239.675	-\$ 264.185	10,2%
Salarios y Beneficios a los trabajadores	-\$ 280.353	-\$ 402.977	-\$ 435.575	8,1%
Pagos a los proveedores de capital	-\$ 185.035	-\$ 463.385	-\$ 262.349	-43,4%
Pagos a los Gobiernos	-\$ 212.554	-\$ 439.147	-\$ 305.398	-30,5%
Inversión social en la comunidad	-\$ 1.401	-\$ 197	-\$ 1.624	722,4%
Valor Económico Retenido (VEDG-VED)	\$ 2.194.441	\$ 6.949.368	\$ 5.230.035	-24,7%

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente

En relación a los resultados de Bancolombia, se analizó una serie que corresponde a los tres (3) últimos años, en donde se puede observar que los ingresos operacionales correspondieron a un 6,3% más frente al año 2016 y a 40,6% en relación al año 2015,

del mismo modo, la utilidad neta se redujo en 8,7%, mientras que las inversiones netas aumentaron en un 25,4%.

*Tabla 7.
Resultados y balance Bancolombia. 2015 - 2017*

(Millones de pesos)	2015	2016	2017	Var. (%)
Ingresos operacionales	\$ 15.644.477	\$ 20.697.855	\$ 21.997.761	6,3%
Resultado Operacional Neto	\$ 3.235.635	\$ 3.968.282	\$ 3.992.771	0,6%
Utilidad neta	\$ 2.518.890	\$ 2.865.328	\$ 2.615.000	-8,7%
Activos totales	\$ 192.972.867	\$ 196.261.044	\$ 203.908.211	3,9%
Cartera de Créditos y Leasing financiero neto	\$ 140.371.884	\$ 145.125.575	\$ 152.244.991	4,9%
Inversiones neto	\$ 14.277.824	\$ 13.060.653	\$ 16.377.253	25,4%
Pasivos totales	\$ 172.564.948	\$ 173.784.064	\$ 179.478.661	3,3%
Depósitos (cuentas corrientes, cuentas de ahorro y CDT's)	\$ 121.802.028	\$ 124.624.011	\$ 131.959.215	5,9%
Patrimonio	\$ 20.407.919	\$ 22.476.980	\$ 24.429.550	8,7%

Fuente: Elaboración propia con base en Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

De otro lado, como se mencionó al principio de este apartado, la inversión social de Bancolombia, se centra en algunos temas principales, los cuales se describen en la tabla siguiente, tal y como se puede observar que la inversión en asuntos sociales equipara la mayor parte del presupuesto destinado a inversión social, sin embargo, la educación representa el 41,1% del total de la inversión que realiza esta entidad, le sigue en su orden, la atención a la primera infancia con una participación de 18,4%, la convivencia con el 15,6% y el desarrollo social que significó el 10,9%.

De manera complementaria, se pudo evidenciar que la inversión social se redujo de un año a otro en un 45%, dentro de las líneas que más afectación tuvieron, se encontraron el emprendimiento con un 75% menos, el voluntariado con un 68%

frente al año 2016, la atención a la primera infancia con 61% y el desarrollo social (35%).

Tabla 8.

Líneas de inversión social Bancolombia. 2016 - 2017

Línea	2016		2017		Var (%)
	\$	%	\$	%	
Educación	\$ 5.196.089.528	28,2%	\$ 4.150.355.839	41,1%	-20%
Primera infancia	\$ 4.813.532.519	26,1%	\$ 1.857.024.452	18,4%	-61%
Emprendimiento	\$ 2.996.367.546	16,3%	\$ 739.599.110	7,3%	-75%
Voluntariado	\$ 2.098.775.147	11,4%	\$ 664.990.489	6,6%	-68%
Desarrollo Social	\$ 1.695.652.772	9,2%	\$ 1.104.667.550	10,9%	-35%
Convivencia	\$ 1.618.789.760	8,8%	\$ 1.572.988.982	15,6%	-3%
Total Inversión	\$ 18.419.207.272	100,0%	\$ 10.089.626.422	100,0%	-45%

Fuente: Elaboración propia con base en Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa – Bancolombia

En el marco del programa de RSE, existen mecanismos de apoyo a organizaciones sociales como ONG's, fundaciones entre otras, Bancolombia y Banco de Occidente dentro de sus programas, otorgan donaciones a este tipo de entidades que demuestren su trabajo en causas o iniciativas asociadas a los temas que impulsan estas empresas.

Para el caso de Bancolombia, en el año 2017, se ofrecieron un total de \$ 4.430.996.150 en donaciones, de las cuales el 67,5% fueron donaciones en especie y el 32,5% en dinero. Se evidencia también un aumento de esta estrategia de cooperación equivalente a 22,7% en relación al año 2016.

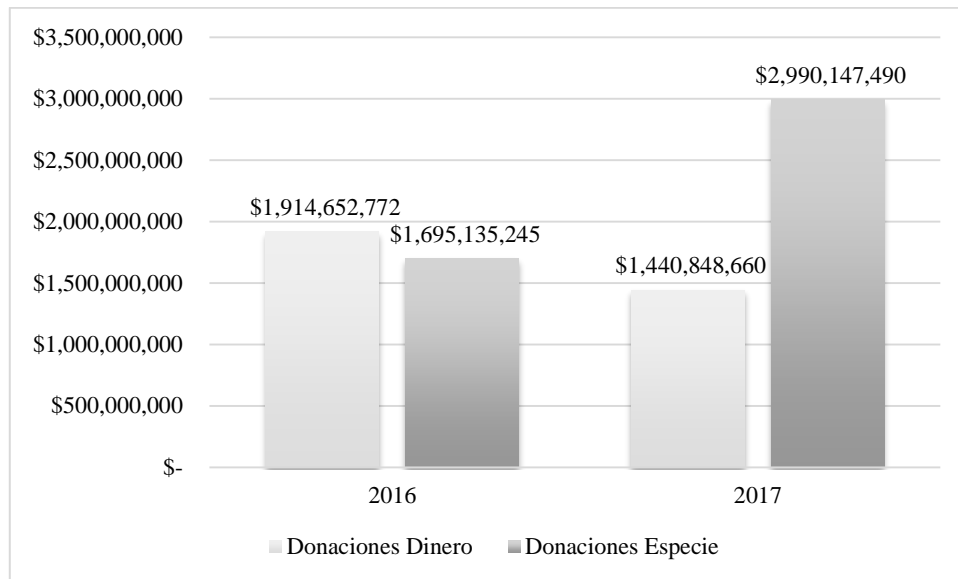


Gráfico 5. Bancolombia: Donaciones en especie y dinero. 2016 – 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

En relación a las donaciones asignadas por el Banco de Occidente, fueron desembolsados \$197.421.203 millones de pesos – manteniéndose igual que en 2016-, de acuerdo con el gráfico siguiente, se puede evidenciar la gran reducción de las donaciones por parte de la entidad, lo cual significa un 88,4% menos en relación al año 2015, siendo evidente el recorte de recursos en los programas de inversión social y apoyo a estas iniciativas que promueven el desarrollo de las comunidades locales más vulnerables.

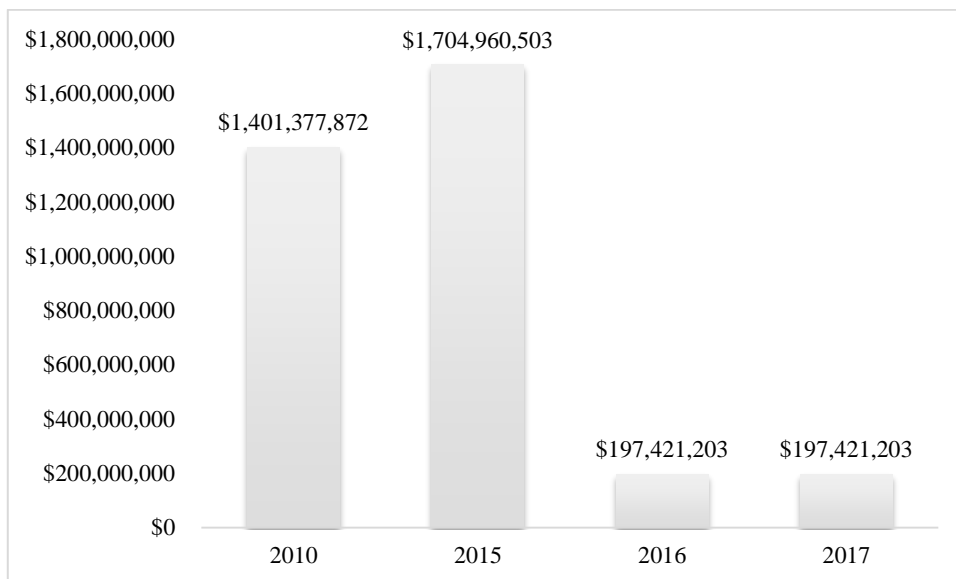


Gráfico 6. Donaciones del Banco de Occidente. 2010, 2015 – 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente

Hasta aquí, se ha hablado de dos temas la magnitud de la inversión social y el beneficio a la comunidad en materia de apoyo financiero, en especie y en general a la promoción del desarrollo social. Ahora bien, hay que reconocer que otra forma de aportar, es a partir de la generación de empleos de calidad que permitan la inclusión laboral de las comunidades, según los datos proporcionados por ambas entidades, se puede establecer que la generación de empleo es mayor para en el Banco de Occidente con un total de 8.675 nuevos puestos de trabajo en 2017 frente a 2.665 empleos de Bancolombia.

En términos de variación, entre 2016 y 2017, se observa una reducción del empleo en ambas entidades, siendo mayor para Bancolombia con un 24,8% menos, mientras que el empleo generado por Banco de Occidente, cayó en 5,8%.

Aunado a lo anterior, también se logró establecer que un poco más del 55% de los empleos generados por estas entidades fue para mujeres, mientras que alrededor del 40% son hombres.

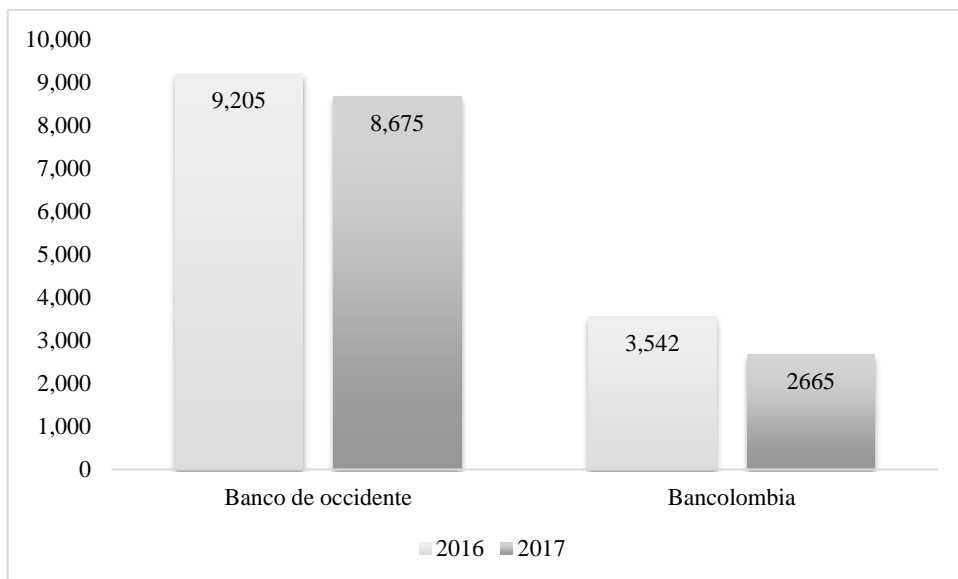


Gráfico 7. Total de nuevos empleos 2015 – 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en informes de generación de valor social – Banco de Occidente e Informe Gestión Empresarial Responsabilidad Corporativa - Bancolombia

(Gráfico 9)

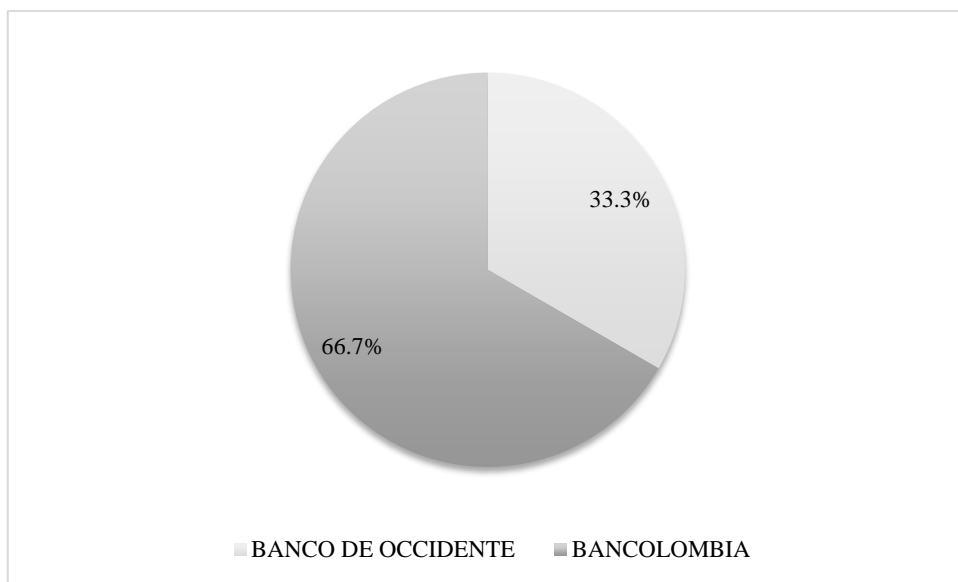


Gráfico 9. Actores participantes en el estudio según tipo de empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Al desagregar por características de género, se observó que la mayoría de los clientes encuestados, eran mujeres que representan el 54,2%, mientras, el resto de fueron hombres que significaron un 45,8% del total.

Del mismo modo, la distribución por rangos etareos permite establecer que el 33,3% de la población encuestada reportó edades entre 30 y 34 años, y una proporción de 25% entre 35 y 39 años.

Con una participación, se evidenciaron clientes menores de 25 años y mayores de 45 años con un 8,3% cada uno.

Tabla 10.
Cientes por rangos de edad y sexo

Rangos	F	M	Total	Part. (%)
De 20 – 24	2		2	8,3%
De 25 – 29		1	1	4,2%
De 30 – 34	3	5	8	33,3%
De 35 – 39	1	5	6	25,0%
De 40 – 44	3		3	12,5%
De 45 – 49	2		2	8,3%
De 60 – 64	2		2	8,3%
Total	13	11	24	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

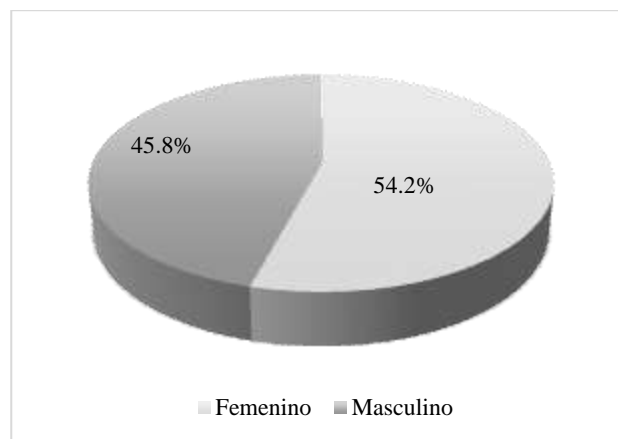


Gráfico 10. Cientes según género

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

De otro lado, en cuanto al nivel de escolaridad, se encontró que los encuestados contaban con título de maestría con un 45,8%, se reportó un 25% que manifestaron ser profesionales y con una distribución pareja, se reportaron doctores, técnicos profesionales y tecnólogos con un 8,3%.

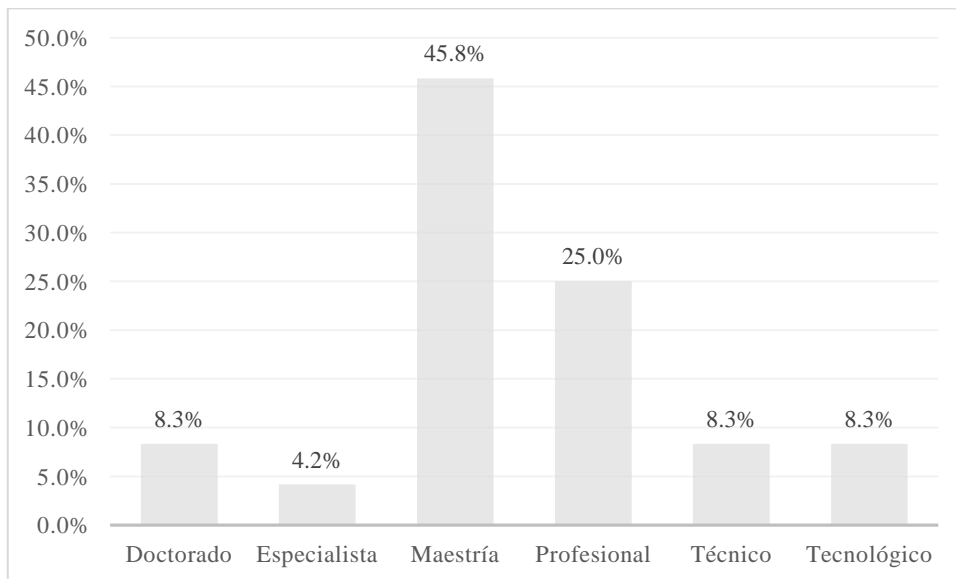


Gráfico 11. *Clientes según nivel de escolaridad.*

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

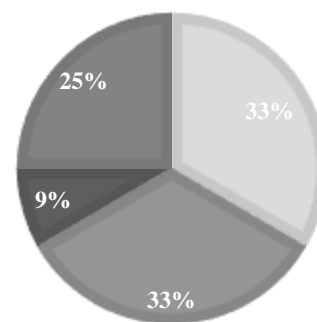
Los clientes seleccionados para la aplicación del instrumento, reportaron una vinculación promedio a la entidad de 8 años, manteniéndose una frecuencia relativa predominante en los rangos que van entre los 0 y 4 años y de 10 a 14 años con un 33,3% respectivamente.

El promedio de vinculación de los clientes encuestados de Banco de Occidente se situó en 6 años, mientras que para los de Bancolombia fue de 9 años.

Tabla 11.
Años de vinculación con la entidad

Rango	Banco de Occidente		Bancolombia		Total	
	No	%	No	%	No	%
De 0 – 4	6	75,0%	2	12,5%	8	33,3%
De 10 – 14			8	50,0%	8	33,3%
De 15 – 19	2	25,0%			2	8,3%
De 5 – 9			6	37,5%	6	25,0%
Total	8	100,0%	16	100,0%	24	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas



■ De 0 - 4 ■ De 10 - 14 ■ De 15 - 19 ■ De 5 - 9

Gráfico 12. Clientes según años de vinculación

Por otro lado, mayoritariamente el tipo de producto suscrito con la entidad está asociado a cuentas de ahorro con el 62,9%, tan solo el 17,1% representa tarjetas de crédito el 11,4% fiducuentas y en menor proporción las cuentas corrientes que equivalen al 8,6%.

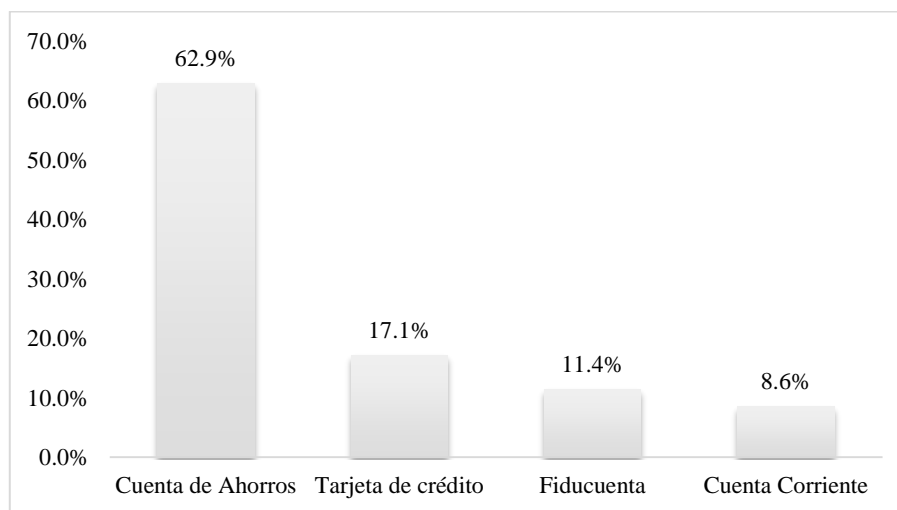


Gráfico 13. Tipo de producto suscrito con la entidad
Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

4.1.3.5. Conocimiento del programa de RSE

En esta parte se realiza una caracterización del conocimiento y apropiación del programa de RSE de los clientes, con el fin de acercarse un poco al impacto que generan este tipo de iniciativas, de acuerdo con los resultados, se pudo observar que el 100% de los clientes encuestados, saben de la existencia del programa de responsabilidad social empresarial de su entidad bancaria, de los cuales el 71,4% lo conoce a partir de la información que se presenta en medios de comunicación, boletines electrónicos periódicos, así como programas en televisión. Del mismo modo, un 14,3% sabe de esto por medio de información general que se envía en extractos bancarios y una proporción similar, por otros medios dentro de los que figuran la conversación con personas relacionadas con el medio.

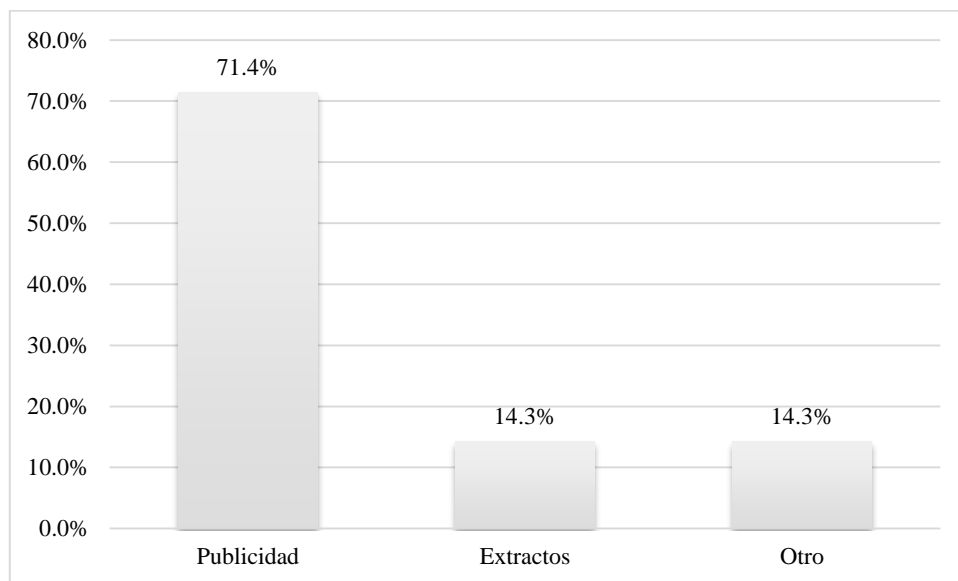


Gráfico 14. Medios por el conoce el Programa de Responsabilidad Social de su entidad bancaria
Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Del total de entrevistados, el 66,7% manifestaron desconocer sobre la existencia de aportes para Responsabilidad Social Empresarial en el plan estratégico de la organización, mientras que tan solo el 33,3% indicaron contar con algún tipo de información.

Analizando de manera independiente la información proporcionada de los clientes de cada entidad, se observa que, los vinculados a Banco de Occidente presentaron la mayor desinformación con un 75% frente a un 62,5% reportado por los clientes de Bancolombia.

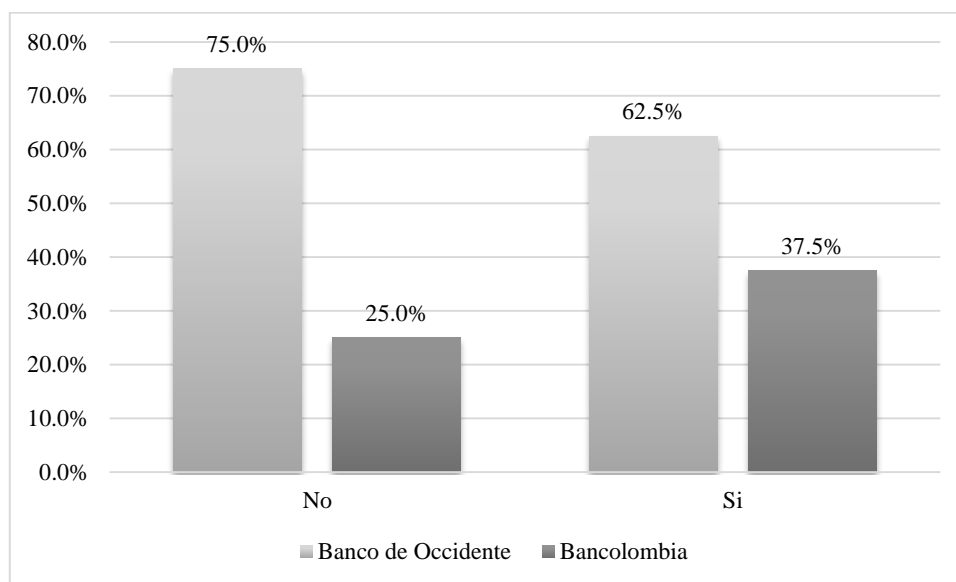


Gráfico 15. ¿Sabe usted si dentro del plan estratégico de la organización están incluidos los aportes para RS?

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Los gráficos siguientes, muestran las prácticas socialmente responsables más reconocidas por los clientes bancarios encuestados, según esta información, las campañas dirigidas al cuidado del medio ambiente (5,1%), así como iniciativas enfocadas en la promoción de la educación, la cultura, recreación y el deporte (4,3%) son las principales áreas en las cuales las entidades bancarias, se encuentran dirigiendo sus esfuerzos, o bien son más reconocidos.

De otro lado, las campañas o programas de RSE menos frecuentes son aquellos cuyo propósito es la promoción de la paz y los derechos humanos, prácticas de competencia sana, lucha contra la corrupción y el fomento de los derechos de los trabajadores.

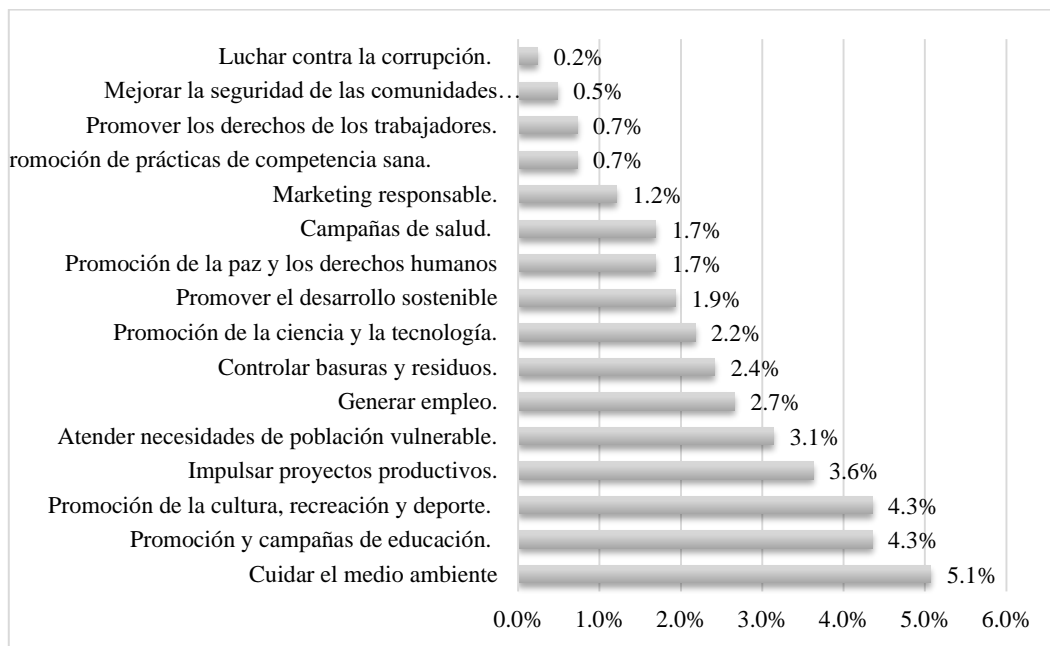


Gráfico 16. prácticas son desarrolladas por la entidad financiera- Prácticas RSE más comunes.
Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

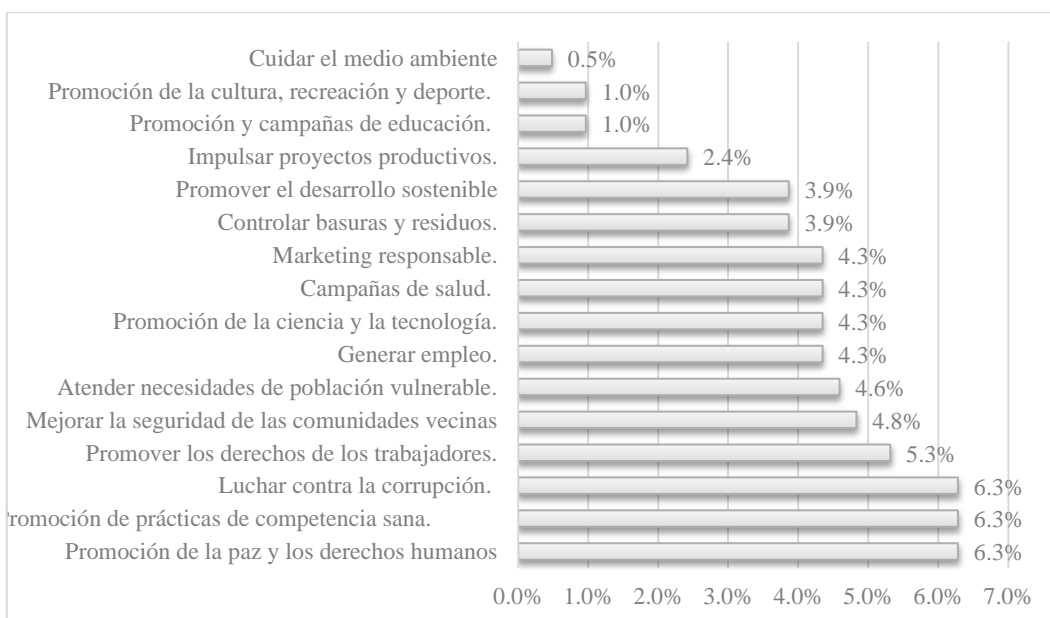


Gráfico 17. Prácticas RSE menos comunes

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

4.1.3.6. Beneficios recibidos

En el marco de los beneficios recibidos, se observa que la mayor parte de las personas (95,8%) conocen que las entidades financieras a las cuales pertenecen, tienen beneficios tributarios en materia de impuestos, mientras que un 4,2% desconoce esta información.

Sin embargo, el 100% de los encuestados, manifestaron que no tienen claro si es posible optar por algunos de los beneficios de los programas de RSE de su entidad, en este punto, es evidente que a pesar que existe conocimiento de estos programas, aún existen elementos que no son de dominio público como es el caso del acceso a estos programas, cual es el papel como clientes, o bien que beneficios podrían cobijarlos, toda vez que el 45,8% de los encuestados indicó no obtener beneficios por parte de la entidad, mientras que el 54,2% no respondió a la pregunta por falta de información.

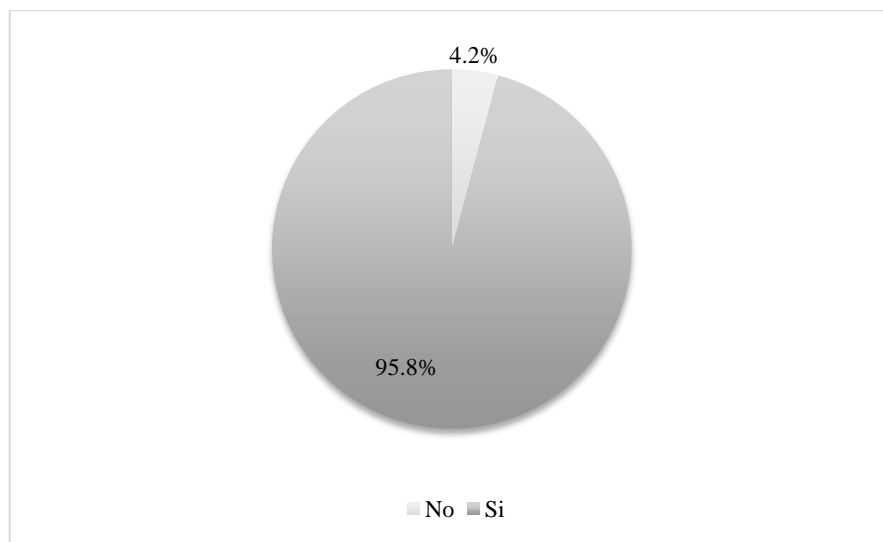


Gráfico 18. ¿Sabías usted que la empresa responsablemente social obtiene beneficios en materia de impuestos.

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

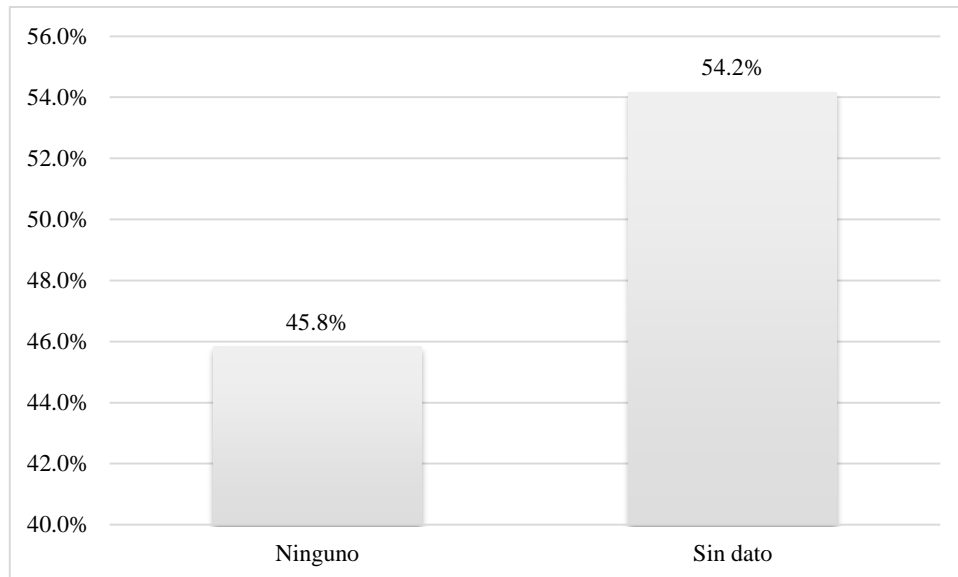


Gráfico 19. ¿Cuáles beneficios ha obtenido usted?

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

4.1.3.7. Percepción del impacto

En este apartado, se evalúa el impacto generado por los programas de RSE desde la percepción de los clientes de las entidades financieras Banco de Occidente y Bancolombia, según esta información, el 91,7% de las personas que se encuentran vinculadas a estos establecimientos bancarios, no se consideran incluidos en acciones referidas a estos programas, según lo manifestado su relación con la entidad, no va más allá del tema financiero, es decir, lo que conocen del programa – como se refirió anteriormente-, es debido a la publicidad que se le hace a estas iniciativas, pero puntualmente, no existe una invitación directa por parte de la entidad a vincularse a este tipo de programas que hacen alarde de su incidencia en el bienestar y desarrollo de las comunidades (Gráfico 20)

Esto último, se puede evidenciar en el gráfico 21, en donde el 95,8% de los clientes, no han participado en programas de RSE establecidos por la entidad financiera, con lo cual es claro que el direccionamiento de los mismos, focalizan a comunidades externas.

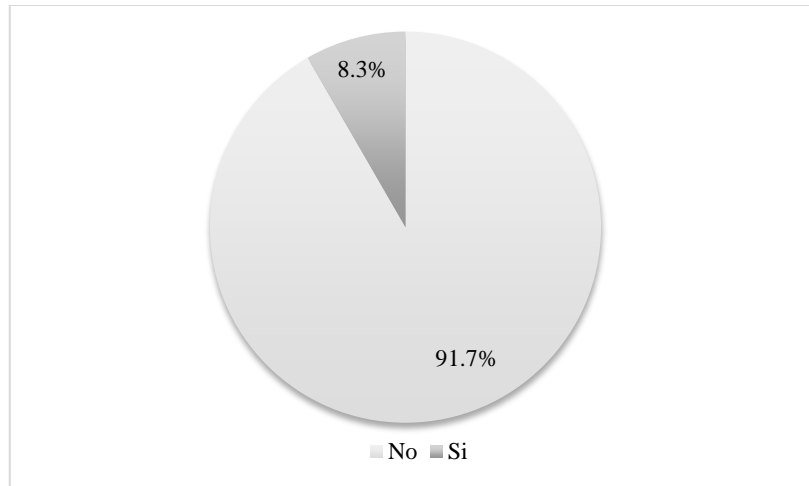


Gráfico 20. *Usted como parte de la entidad financiera se siente incluido dentro de los programas de RSE?*

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

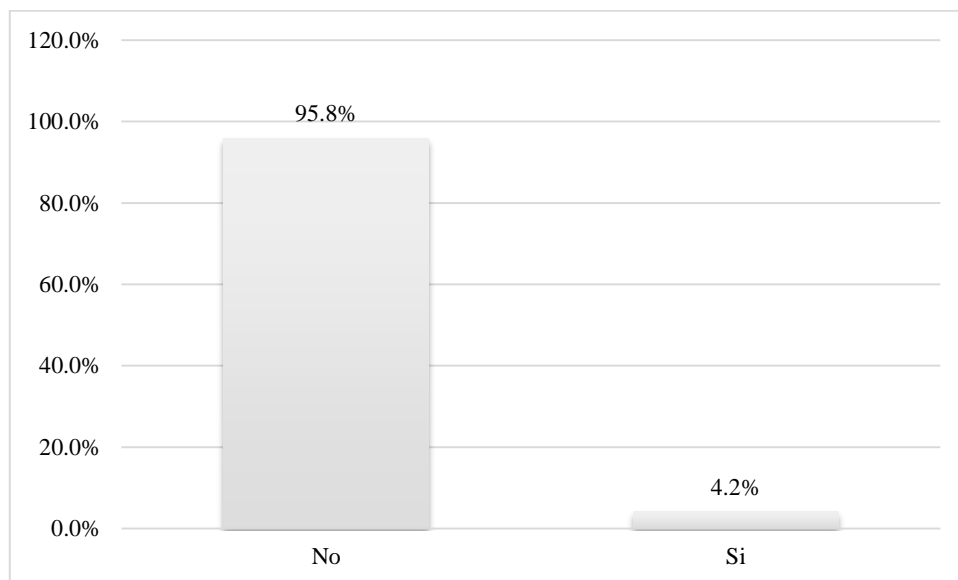


Gráfico 21. *Alguna vez ha participado en los programas de RSE establecidos por la entidad financiera?*

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

De otro lado, existe cierto nivel de criticidad hacia la efectividad del enfoque de estos programa, el 70,8% indico que no abordan de manera efectiva los temas priorizados, es decir si bien ambas entidades (Banco de Occidente y Bancolombia), promocionan su programa de RSE en ámbitos como el social y económico, según los clientes, no hay una evidencia de que estos contribuyan al desarrollo de las comunidades, toda vez que han elegido líneas que aunque vulnerables, no se han evaluado para conocer que avance logran estos programas en el desarrollo socioeconómico comunitario.

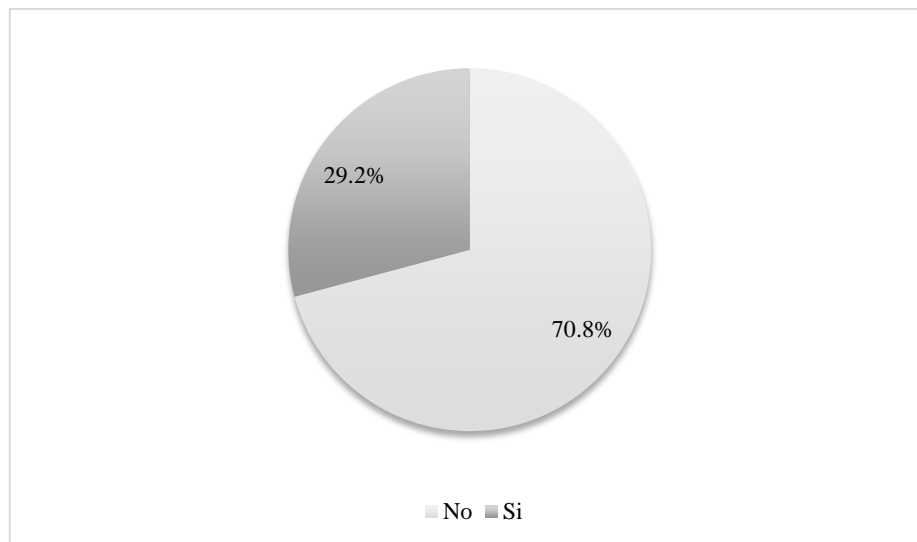


Gráfico 22. ¿Conociendo los programas de RSE que desarrolla la organización considera usted que abarca a la comunidad en general tanto en el aspecto social o económico?

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Dentro de este análisis, es importante destacar que, la totalidad de los clientes encuestados, manejan una concepción bastante elaborada de la inversión social y responsabilidad social.

De manera muy general, se contrastaron los conceptos y se clasificaron de acuerdo al nivel de claridad de los mismos, como resultado, el 79,2% apporto conceptos muy

claros en relación a la inversión social, un 12,5% fueron medianamente acertados y el 8,3% conceptos que cuentan con elementos básicos, pero no muy claros. Algunos de estos conceptos, se muestran en el cuadro 5.

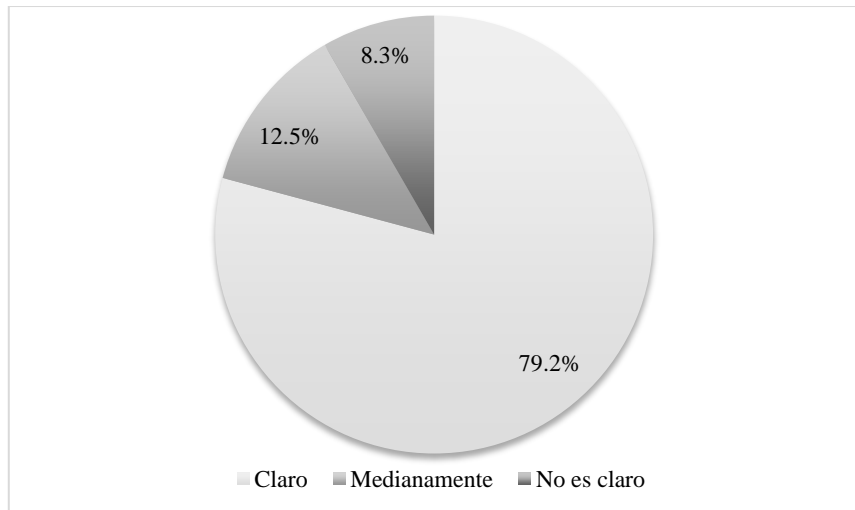


Gráfico 23. ¿Qué entiende usted por inversión social?

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Otro concepto que analizaron los encuestados fue el de responsabilidad social empresarial, en donde siguiendo el parámetro de objetividad del concepto, se encontró que el 70,8% tienen muy claro el significado de este término, el 20,8% aportaron conceptos medianamente acertados y el 8,3% fueron muy básicos.

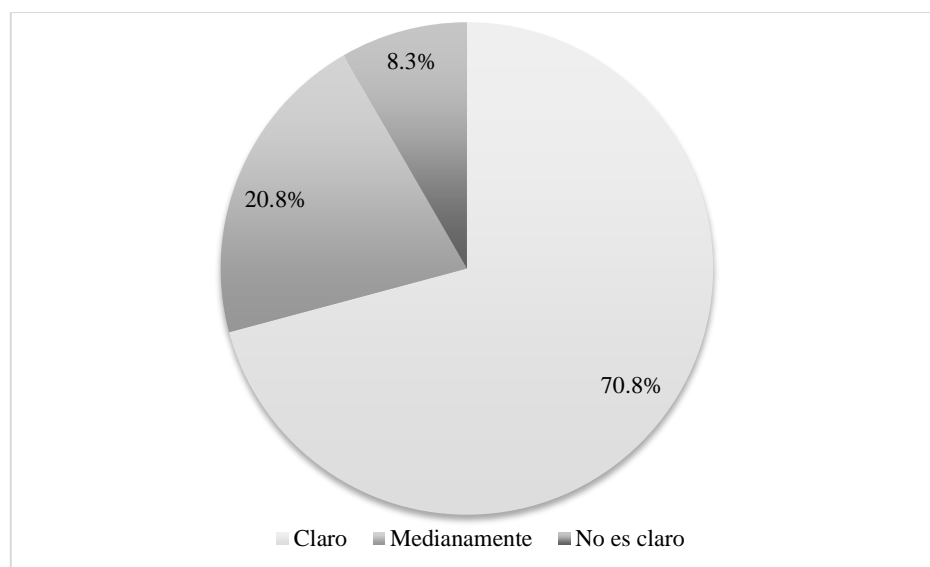


Gráfico 24. *¿Qué significa actuar con Responsabilidad Social?*.
Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Tabla 12.

Resumen conceptos de inversión social y RSE aportados por clientes

¿Qué entiende usted por inversión social?	¿Qué significa actuar con Responsabilidad Social?
La inversión social sería el aporte que daría el banco a programas sociales que ayuden a mitigar la pobreza extrema y el crecimiento económico del entorno que los rodea	Es aportar como actividades que ayuden al crecimiento económico, social de la comunidad, apoyar programas que ayuden al mejoramiento del entorno de las empresas, incluyendo a sus clientes, empleados y accionistas de la mano con el estado en sus programas sociales
Es la destinación de recursos al desarrollo de las comunidades	Es ser consciente de que las acciones u omisiones de una persona o entidad –más allá de sus obligaciones- pueden contribuir a un mejor entorno.
Inversión que se hace para promover la reivindicación de los derechos sociales y económicos en poblaciones en condición de vulnerabilidad	Procurar que los beneficios recibidos de la actividad económica logren el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas dentro del territorio donde se desarrolla dicha actividad.
La inversión social sería el aporte que daría el banco a programas sociales que ayuden a mitigar la pobreza extrema y el crecimiento económico del entorno que los rodea	Es aportar como actividades que ayuden al crecimiento económico, social de la comunidad, apoyar programas que ayuden al mejoramiento del entorno de las empresas, incluyendo a sus clientes, empleados y accionistas de la mano con el estado en sus programas sociales
Aporte económico, social, educativo a la comunidad en general para aportar en el desarrollo del entorno y al crecimiento de la economía	Actuar conforma a las normas de la sociedad, aportar al crecimiento de la economía, hacer campañas educativas, culturales, apoyo a la investigación en ciencia y tecnología, ayuda a programas de medio ambiente
Aquella que se realiza para mejorar el bienestar de las personas que hacen parte del entorno y el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales	Con conciencia de que las actividades desarrolladas por las organizaciones afectante el entorno social y ecológico al que pertenecen y por tanto invertir y crear programas para que este (entorno) no se vea afectado por la empresa.
Ejecución de proyecto sociales, ambientales, culturales y económicos.	Compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo
Inversión que se hace para el desarrollo y bienestar de la comunidad	Significa retribuir a la sociedad parte de los excedentes de una empresa para reducir los impactos negativos que esta genera y/o aportar al bienestar de la comunidad

Debería ser un conjunto de actividades o estrategias que organiza, realiza o en las que participa la empresa en pro de mejorar las condiciones de un grupo o grupos que presente/n alguna necesidad en específico.	Significa que las actividades desarrolladas por la empresa en cuanto a su relación con quienes las realizan y para quienes está dirigida su realización, les afecten positivamente
Cuando se invierte dinero a un proyecto que espera o no un beneficio	Cuando se hacen las cosas consientes que sus actos incluyen a una sociedad y no en particular
Es la contribución que se hace a una comunidad en cuanto a aspectos económicos, culturales o sociales para generar un impacto social en esta	Ser consciente de la importancia de contribuir a lograr una mejor sociedad y a cuidar el medio ambiente con los recursos se cuenta.
Son aquellos recursos destinados por la empresa ya sea de parte de sus utilidades o donaciones para mejorar la calidad de vida a población vulnerable	Es aquello de los suyo (beneficio) que la empresa puede dar a población vulnerable, interesados, beneficiados o afectados por su actividad económica
Recursos que se apoyan para apoyar o promover proyectos de impacto social.	Promover y apoyar iniciativas desde el quehacer diario de las empresas hasta su relación con el entorno.
Gasto o recursos que se destinan a solucionar problemas de las comunidades y no con el propósito de obtener un retorno financiero	Contribuir al mejoramiento de las condiciones sociales, económicas o ambientales de una comunidad

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Ahora bien, para los clientes encuestados, las entidades bancarias a las cuales se encuentran vinculados, no realizan de manera acertada una priorización de las necesidades locales antes de diseñar proyectos que beneficien a la comunidad, para ellos estos programas están sirviendo un poco para impulsar la publicidad del banco y jalonar más clientes basado en su apuesta social, pero que en realidad los resultados de las intervenciones son muy limitadas, para el 50% de los clientes encuestados, no existe tal priorización, mientras que para un 33,3% si existe una identificación previa de dichas necesidades, un 16,7% manifestó no contar con información al respecto.

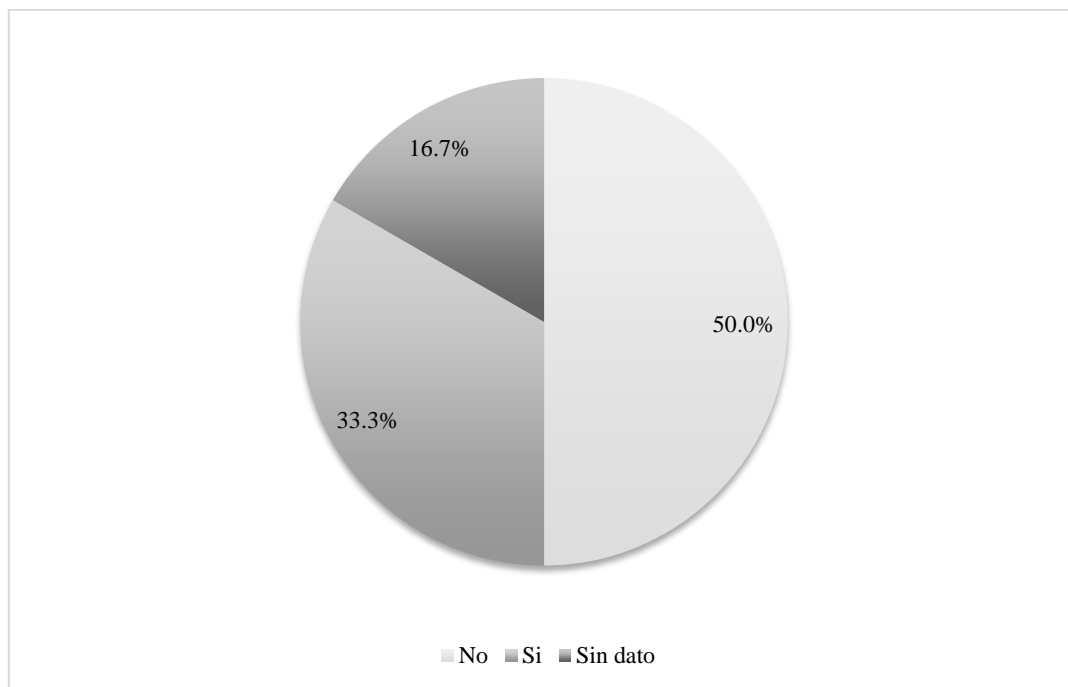


Gráfico 25. ¿Considera usted que la entidad hace un relevamiento de las necesidades locales antes de diseñar sus proyectos en la comunidad?

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

4.1.4. ESCALA DE VALORACIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En este segmento, se realiza la evaluación sobre la percepción del impacto del programa de RSE de las entidades bancarias vinculadas al estudio, esto se efectúa mediante la escala de Likert, la cual se aplica a datos de tipo cualitativo, en donde solo es posible conocer su avance mediante las opiniones o percepciones de los actores.

4.1.4.1. Escala de evaluaciones sumarias o escala de Likert

Esta escala, permite abordar diferentes temáticas basadas en el conocimiento previo de un individuo, a partir de la posición favorable o desfavorable hacia dicho evento. Para ello, se utilizan unos intervalos ordinales, que miden el nivel de satisfacción o cumplimiento, del fenómeno a analizar. Cada elemento de la escala brinda una información sobre la postura de la persona frente a hechos concretos (Morales, Urosa & Blanco, 2003).

Construcción de la escala para la evaluación del programa de RSE

Definición del objetivo: se basó en la exploración previa de los programas de las entidades Banco de Occidente y Bancolombia, de esta manera la actitud a medir es la posición fue la contribución de estos programas y la inclusión de los clientes en los mismos.

Diseño de los enunciados: la formulación de los enunciados de la escala, se fundamenta en las preguntas que conforman el instrumento de entrevista semiestructurada, en donde puntualmente se aplicó la escala de 1 a 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta.

Categorías de respuesta:

De acuerdo con Likert 1932 citado en summers, 1984, la escala de valoración continua debe contener cinco alternativas de respuesta que permitan dar un margen de opinión al individuo. De este modo, un mayor puntaje indica más afinidad o favorabilidad y, caso contrario puntajes más bajos persuaden de una actitud menos favorable hacia el enunciado.

Las categorías de respuesta para efectos de este estudio, se formularon de la siguiente manera:

Definitivamente no		Probablemente no		Neutral		Probablemente si		Definitivamente sí	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Para obtener las puntuaciones en la escala de Likert, se suman los valores obtenidos. Luego, se mide el impacto teniendo en cuenta lo siguiente:

- Una valoración del 7 al 10, representan un alto impacto.
- Una calificación del 5 al 6, representan un mediano impacto.
- Los aspectos catalogados con valoraciones por debajo de 5, son aquellos en donde se ha considerado un bajo impacto.

4.1.4.2. Análisis descriptivo de la escala de valoración

Utilizando el planteamiento de la escala de Linkert, se plantearon seis (6) preguntas principales a modo de escala, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los clientes frente a los temas asociados al programa de RSE, beneficios recibidos y en general la información que proporciona la empresa a sus clientes.

De acuerdo con esta información, y con las respuestas obtenidas, un 62,5% de los encuestados reportaron no sentirse incluidos en las actividades y programas de RSE de la entidad, mucho menos en programas asociados a la educación financiera, registrando una valoración mayoritaria de 2 y 3 puntos. Según las categorías de la escala de Likert, el 37,5% opinaron que probablemente no se sienten incluidos, frente a un 25% con definitivamente no.

De otro lado, el 16,7% mantuvo una posición neutral con una asignación que va de 5 y 6 puntos, mientras que tan sólo el 8,3% indico que probablemente si se sienten incluidos en estos procesos.

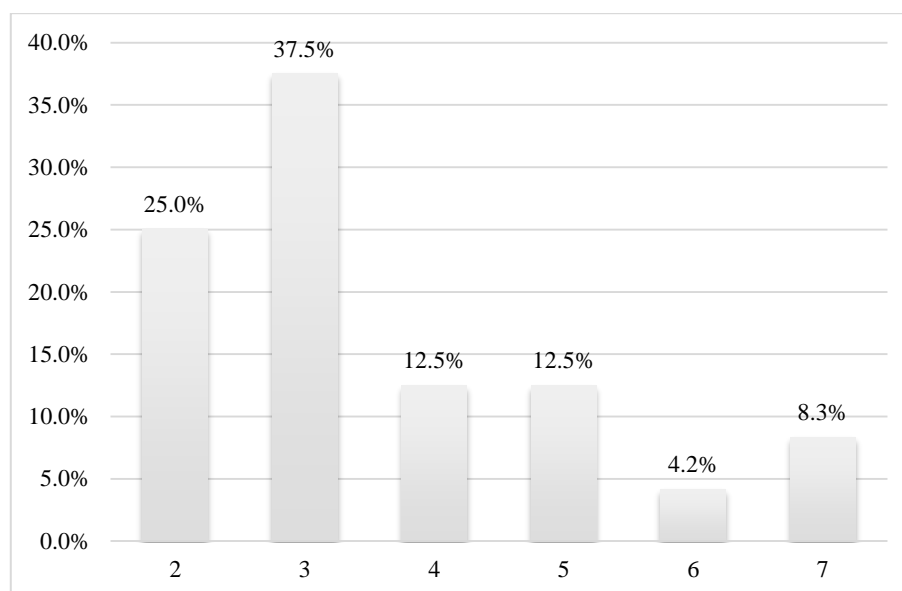


Gráfico 26. Nivel de inclusión en las actividades de la entidad

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Otro de los factores evaluados, fue el impacto que según los clientes generan los programas de RSE en la comunidad, particularmente los aspectos asociados al tema social y económico, según los resultados, un 25% de los encuestados, indicaron que probablemente si están aportando elementos tangibles e intangibles para mejorar las condiciones de las poblaciones más vulnerables.

Sin embargo, se observa una gran variabilidad en las respuestas, toda vez que otro 25% (calificaciones de 5 y 6 puntos), mostró una actitud neutral frente a esta pregunta.

En términos generales, al sumar las categorías de valoración más bajas – es decir de 1 a 4-, la participación es superior con un 29,2%, reflejando cierto inconformismo con estas estrategias.

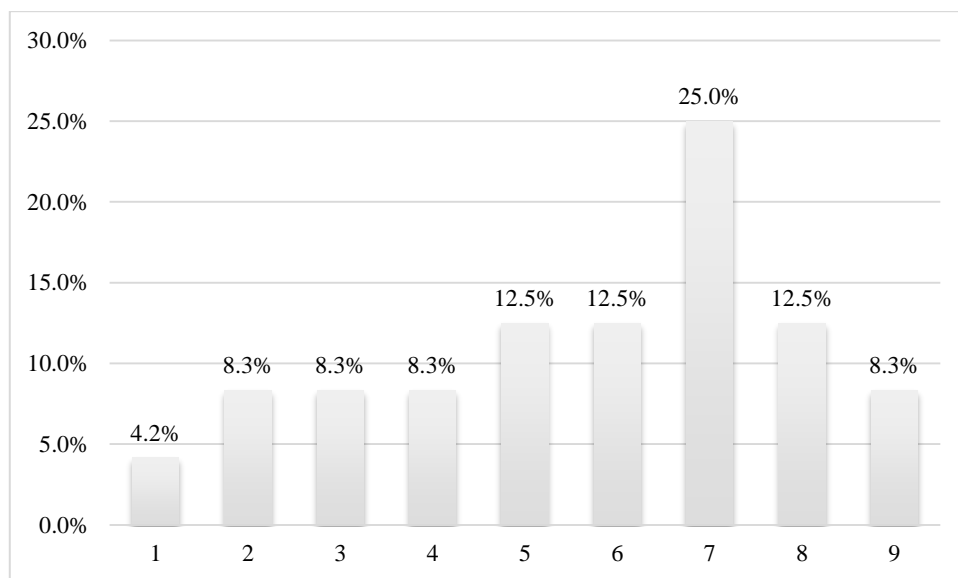


Gráfico 27. Impacto de los programas de RSE en la comunidad: aspectos sociales y/o económico.

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Aunado a las anteriores respuestas se observa que el 41,7% de los encuestados, manifestó no ser partícipes de los programas de RSE de la entidad, el 29,2% calificó con 2 puntos esta pregunta, sin embargo, es necesario precisar que en términos generales, se evidencia una valoración muy baja en el tema de participación.

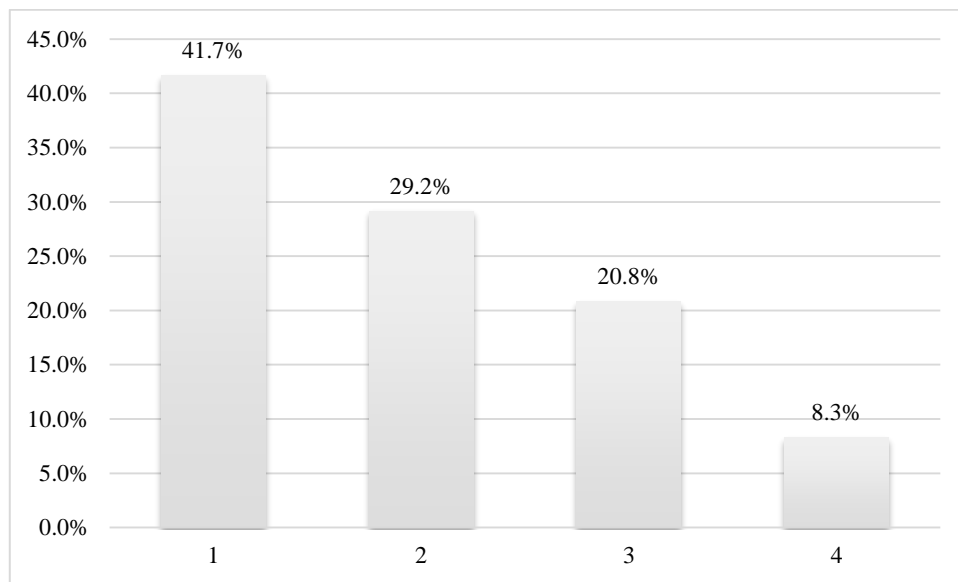


Gráfico 28. *Participación en los programas establecidos por la entidad financiera*
Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

De igual forma, uno de los aspectos más importantes, tiene que ver con el acceso a información de carácter tributario, lo cual se constituye en un elemento de valor para los usuarios de las entidades financieras, en este caso se pudo establecer que el 45,8% de los clientes de Bancolombia y Banco de Occidente, manifestaron no recibir información al respecto, de hecho pese a que es de conocimiento general los derechos que tienen de conocer este tipo de elementos para la toma de decisiones, muchos usuarios indicaron que desconocen este tipo de contribuciones que puede ser provechosa para sus finanzas personales.

Las calificaciones asignadas a esta pregunta no supera los 6 puntos, lo que sugiere que el 87,5% de los encuestados se sienten muy inconformes frente a la poca

información en temas tributarios o financieros, mientras que el 12,5% mantuvieron una posición media.

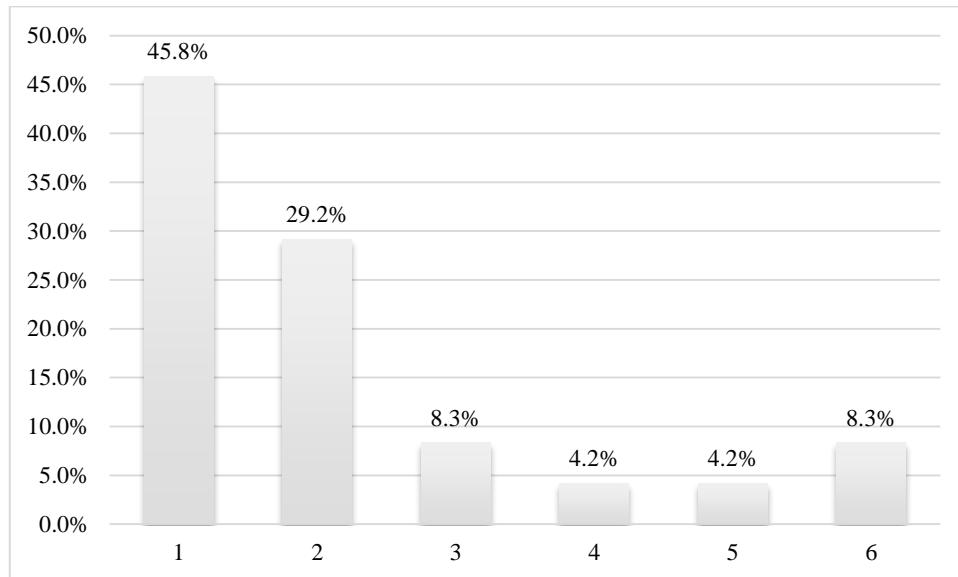


Gráfico 29. Información sobre beneficios tributarios adquiridos

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Otro dato de interés, es que los clientes encuestados registraron una posición poco optimista frente a la capacidad de la entidad para ser responsable social, para la mayor parte de los encuestados, pese a que sus bancos cuentan con un programa de RSE, el impacto es muy bajo, toda vez que si se analizan las condiciones locales de la ciudad de Cartagena, existen grandes oportunidades de vincular a la población vulnerable a los procesos de responsabilidad social que llevan estas entidades y que podrían catapultar su actividad financiera.

De acuerdo con los resultados, el 41,7% de los clientes se mantuvieron en un rango medio (5 y 6 puntos), es decir no reportaron una posición favorable, ni desfavorable. En el rango alto, es decir de 7 a 10 puntos se encontraron el 12,5% de los usuarios, mientras que el 45,8% indicaron las más bajas referencias (1 a 4 puntos).

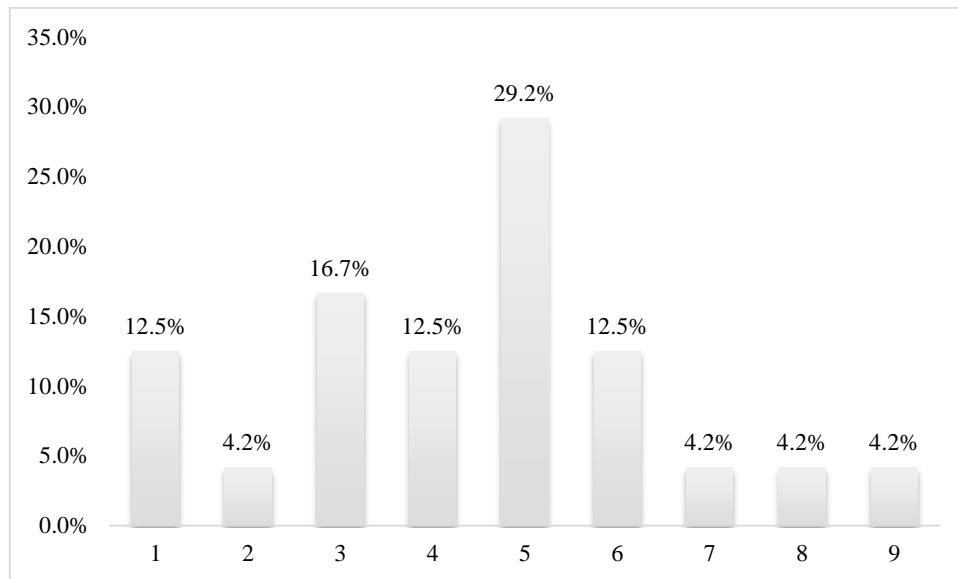


Gráfico 30. Considera que su entidad financiera es responsable social

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Como cuestionamiento final, se les consultó a los clientes la valoración del impacto del programa de RSE de su entidad bancaria, de acuerdo con esta calificación, se observó que el 54,2% de los clientes, pese a encontrar desacuerdos en temas importantes como es la falta de educación financiera, poca comunicación de sus asuntos misionales, la calificación fue básicamente destacando aspectos positivos como su reconocimiento en el mercado, antigüedad y satisfacción general de otros servicios.

Los clientes que evaluaron este aspecto en el rango inferior, significaron el 16,7% del total y un porcentaje similar fueron aquellos que se mantuvieron neutrales frente al comportamiento de esta variable.

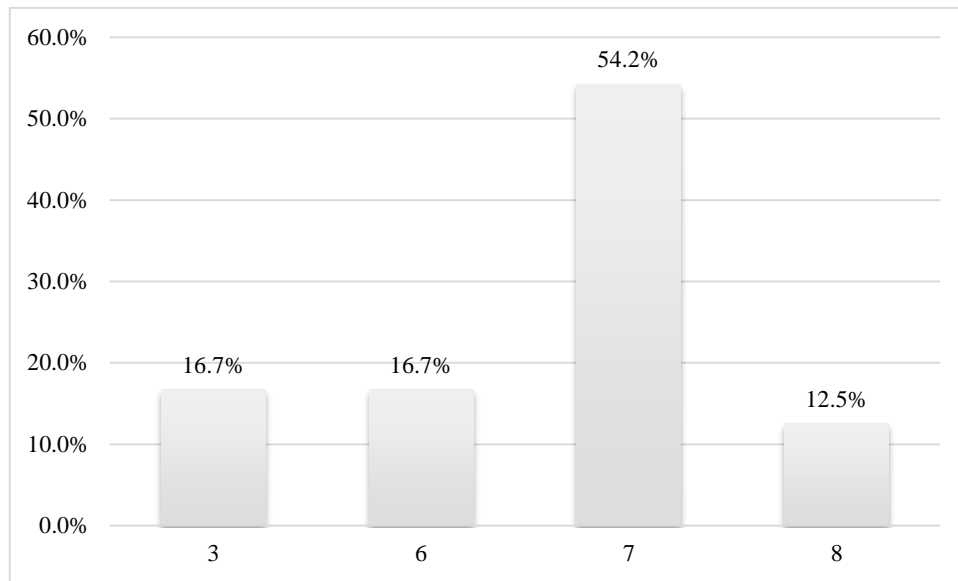


Gráfico 31. Impacto del programa de RSE de la entidad bancaria

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

Complementario a lo anterior, se realizó la ponderación de las (6) variables analizadas en forma de escala de Likert, para analizar la magnitud del impacto de los programas de RSE, en ese sentido, se tomaron las variables y se promediaron de acuerdo a lo respondido por cada uno de los encuestados, encontrando que la media se concentra en el rango de 3 y 4 puntos, es decir según esto el 45,8% de las calificaciones corresponden a un rango muy bajo para establecer un impacto de estos programas.

Así mismo el promedio general del ejercicio, da como resultado una media de 4 puntos que da cuenta de un bajo impacto en las respuestas agrupadas de los clientes de las entidades bancarias analizadas.

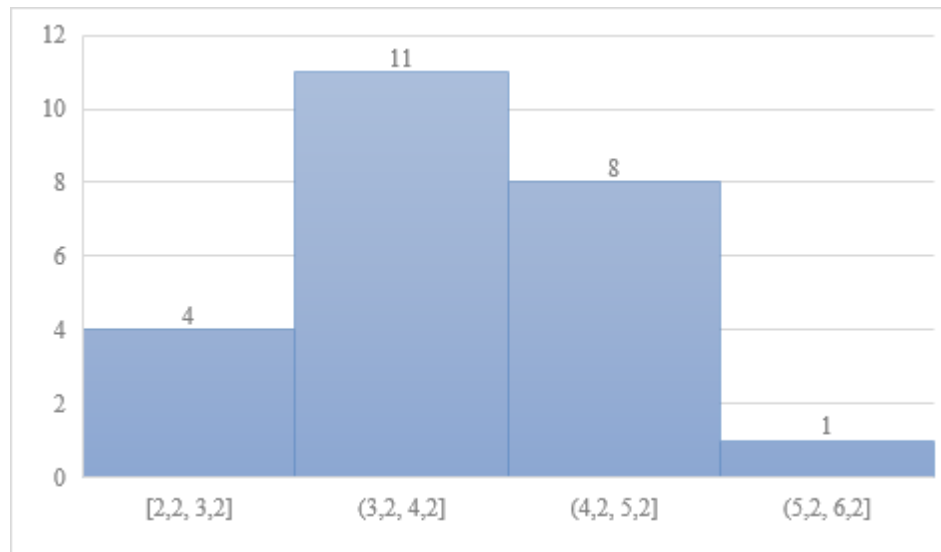


Gráfico 32. Histograma de frecuencia, valoración promedio de las variables de impacto.

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

De forma complementaria, se procedió a contrastar dos variables para analizar la correlación entre las mismas, estas variables son: el impacto que según los clientes ha generado el programa de RSE de la entidad bancaria y en segundo lugar, el número de años de vinculación del usuario, de este modo se esperaba obtener una relación directa es decir en la medida que el cliente tuviera más tiempo vinculado al banco, le asignaría una mayor valoración al impacto del programa de su entidad.

Sin embargo, los resultados arrojaron que no existe una relación directa, ni lineal, entre estas variables, evidenciado en una correlación nula, lo que significa que no hay dependencia de ningún tipo entre estas variables.

Ahora bien, se calculó el coeficiente de determinación R cuadrado, que sirve para analizar el grado de ajuste de la ecuación, de este modo entre más cerca este de 1, mayor será el ajuste o capacidad de predicción del modelo, según esto, se tiene que la relación es (R^2) es de 1,29% lo que indica que los años de vinculación a la entidad financiera, no tiene incidencia en la calificación de impacto que asigne el cliente, es

decir esto sugiere que el impacto de los programas de RSE, están mediados por otro tipo de elementos que tienen que ver con el tiempo de vinculación por ejemplo.

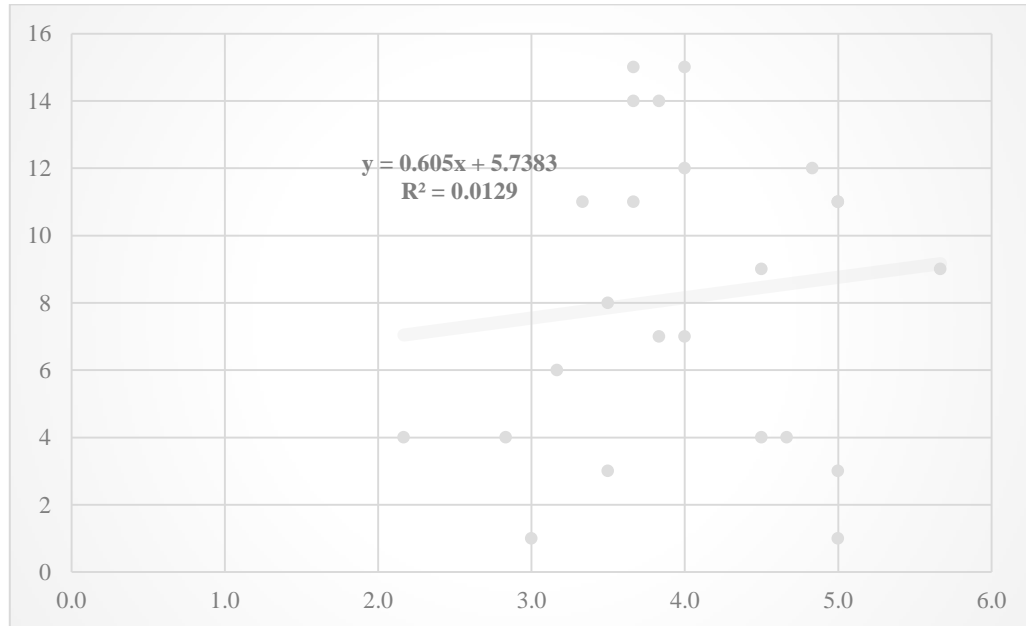


Gráfico 33. Diagrama de dispersión años de vinculación vs impacto asignado por el cliente.
Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

4.1.4.3. Elementos a fortalecer en los programas de RSE

De acuerdo con los resultados obtenidos al evaluar la correlación de las variables años de vinculación a la entidad financiera y el impacto de los programas de RSE, se encontró una relación nula, esto debido a que los factores que explican este impacto, no tienen que ver con la antigüedad de los usuarios, si no con aspectos aislado.

En el siguiente apartado, se hace un análisis de aquellos aspectos que, según los clientes, deben mejorar las entidades financieras para lograr un mayor impacto al exterior de la empresa, es decir hacia las comunidades y temas de interés local; y al interior como es la vinculación de los clientes a las iniciativas de la entidad no únicamente desde la perspectiva financiera, si no como mecanismo de inclusión.

Según esto, dentro de los elementos clave para fortalecer el impacto de los programas de RSE y la inclusión financiera de los clientes en dichos programas, los encuestados aportaron aspectos importantes que podrían propiciar un escenario de mayor inclusión de los usuarios y mantenerlos al día con las acciones de la entidad no solo en el tema financiero, sino también el programa de RSE y aspectos que afecten la dinámica financiera en general.

Según las opiniones de los usuarios, las entidades deben mejorar en cuanto a socialización y divulgación de sus iniciativas de RSE (23,4%), es decir manejar una estrategia de comunicación abierta que garantice la pluralidad de participantes, socializar de los avances en RS, socializar los beneficios que aporta al cliente la implementación del programa de RSE en la empresa, una mayor comunicación sobre sus actividades y como la población o diferentes actores se pueden beneficiar.

En segunda instancia, se encontró la inclusión de los clientes en las iniciativas relacionadas con los programas de RSE (21,3%), dentro de los programas incluir a los clientes para que participen en la promoción.

De otro lado, también se refirieron a que deben trabajar más en la visibilidad de los proyectos que impacten a las comunidades (17%), socializar las iniciativas exitosas para obtener apoyo de otros actores, dar a conocer en los territorios en los que se ejecutan los proyectos, informando de su participación como entidad socialmente responsable.



Gráfico 34. Elementos a fortalecer para mejorar el impacto de los programas de RSE e inclusión financiera

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las empresas, se consolidan como el principal motor de desarrollo de una sociedad, básicamente por su contribución a la economía en materia de generación de empleo y en aportes económicos al Estado. En los últimos veinte años, ha tomado mayor fuerza la idea de que estos aportes de la empresa, deben trascender hacia la vinculación en temas de inversión o apoyo social para apoyar al Estado en los objetivos estratégicos dirigidos a la reducción de la pobreza, la promoción de la educación y el empleo, la sostenibilidad mediante la conservación y preservación de los recursos ambientales, entre otros elementos. Sin embargo, pese a que se ha vendido la idea de que la adopción de esta estrategia responde a un compromiso voluntario de la empresa, autores como Freire, Govea, & Hurtado (2018), han destacado que este modelo de inversión social no es más que una manera de lograr los objetivos empresariales, mediante el cumplimiento de sus obligaciones legales, las cuales están reguladas por los Gobiernos.

De acuerdo con los resultados obtenidos, esta estrategia, ha logrado aumentar los beneficios económicos y por otro, posicionarlo como una ventaja competitiva, es una realidad que muchas empresas “socialmente responsables” han estructurado mejor sus programas de RSE con el fin de aprovechar aún más los beneficios económicos como es el caso de Banco de Occidente, otras – Caso Bancolombia-, han apegado su estrategia comercial a su actuar como “empresa socialmente responsable”, que incluye además estrategias fuertes de medios y de visibilidad institucional, con lo cual han logrado un mejor relacionamiento con sus Stakeholders y posicionamiento en el mercado.

De acuerdo con la revisión literaria, no existe unanimidad en los estudios que tratan sobre las afectaciones de la Responsabilidad Social Empresarial en el desarrollo económico de las sociedades, pero se evidenció que algunos estudios como Aguilera Castro, A., & Puerto Becerra, D. P. (2012) & Carballo, F. (2006), han encontrado una significativa contribución a las utilidades y rentabilidad de la empresa.

En el país, las empresas pertenecientes a todos los sectores de la economía, se benefician de los distintos tipos de incentivos ofrecidos por el Gobierno básicamente tres principales: ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional, las deducciones, las rentas exentas, los cuales tienen inherencia sobre la base gravable del tributo, mientras que los descuentos tributarios disminuyen el monto del impuesto reconocido, el sector financiero es uno de los más beneficiados por los instrumentos tributarios que ofrece el Estado con mayor aplicación a partir de los años noventa.

En cuanto a los beneficios que son trasladados a los clientes del sector financiero, particularmente los bancos, se encontró que, en la actualidad, no existe una vinculación directa de los clientes a los programas de RSE, de tal manera que los beneficios tributarios benefician puntualmente a la entidad y a los clientes se ofrecen en algunos casos, beneficios en tasas de interés y similares, pero que según estos, existen posibilidades de lograr una mayor inclusión financiera y en los aspectos de cooperación social con la empresa, como se mencionó anteriormente, se debe otorgar la posibilidad al cliente de decidir sobre el destino de parte de los beneficios que le puede generar un banco, a causas sociales que sean de su interés, lo que incentivaría los procesos de participación con un mayor impacto social diferenciado hacia la comunidad.

En relación a las líneas de actuación de los bancos incluidos en el estudio, se pudo observar que existe una mayor diversidad en el programa de Responsabilidad Social Empresarial RSE de Bancolombia, el cual maneja estrategias puntuales dirigidas al desarrollo rural en temas particulares como es el caso de la educación, primera infancia, convivencia, apoyo a comunidades, y también una política de donaciones en

dinero y especie, se observó que pese a esta diversidad, los recursos destinados a inversión social, se han reducido considerablemente en aproximadamente 40% de un periodo a otro. El Banco de Occidente por su parte le apunta principalmente a la conservación de recursos naturales mediante el premio Planeta Azul que destaca anualmente las iniciativas impulsadas por entidades de diferente orden, pero sus recursos se destinan básicamente a donaciones.

De otro lado, al evaluar el impacto de los programas de Responsabilidad Social Corporativa, se evidenciaron tres elementos, como primera medida, no existe una relación entre los años de vinculación a la entidad y la valoración de impacto que los clientes otorgaron a los programas de RSE de su entidad, de este modo la explicación a ello, se fundamenta en el hecho de que las entidades financieras requieren una mayor divulgación de sus acciones en donde los clientes se sientan incluidos no solo desde el aspecto financiero, si no desde los aportes que puedan realizar al mismo.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera Castro, A., & Puerto Becerra, D. P. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *pensamiento y gestión*, N° 32, 5.
- Aguirre, J. V., & Rincón, M. B. (2012). *LOS APORTES REALIZADOS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LOS DESCUENTOS TRIBUTARIOS RECIBIDOS, EVALUADOS EN DIEZ EMPRESAS DEL SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE CALI*.
- Alejandra López Salazar, R. C. (2011). *La responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario*. Bogotá: Cuad. admon.ser.organ.
- Alonso, A. (2005). Entre lo global y lo local. Dinámicas controvertidas en una sociedad globalizada. *Politika. Revista de Ciencias Sociales*, 160.
- Alonso, J. A. (2012). La Calidad de las Instituciones y Responsabilidad Social Corporativa. En J. A. Alonso, *La Empresa en tiempos de cambio: la RSC y los negocios inclusivos* (págs. 29-49). Madrid: Fundación Carolina.
- Amartya Sen. Sobre ética y economía. Alianza Universidad. Madrid, 1987. Cita por la informe / La dimensión social de las empresas; La dimensión social de las empresas y los desafíos del siglo XXI. BOLSA DE MADRID JUNIO 2004. Pag. 34
- Arias, C. O. (2010). La diversidad ambiental que hay en el país, y la necesidad de salvaguardarla con miras a capitalizarla y así ejercer una mayor competitividad en el siglo XXI. *Adversia Universidad de Antioquia-N°8*, 88.
- Ariza, E., Gómez, M., & León, E. (2008). Surgimiento, evolución y expansión de la responsabilidad social empresarial: una propuesta de comprensión crítica. En C. C.-U. Colombia, *Perspectivas críticas de la contabilidad "Reflexiones y críticas contables alternas al pensamiento único"*. *Memorias del VII Simposio Nacional de Investigación Contable y Docencia* (pág. 252). Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.

- Auerbach, H. A., & Hiñes, J. (1988). Investment tax incentives and frequent tax reforms. *The American Economic Review*, 78 (2), 211-216.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2009). *Los presupuestos de gastos tributarios*.
- Banco Mundial, B. M. (2006). La aplicación de la política. *Banco Mundial*.
- Bautista, J. A. (2015). *LOS BENEFICIOS TRIBUTARIOS EN EL IMPUESTO DE RENTA: ANÁLISIS DE SUS DETERMINANTES TÉCNICOS Y SU IMPACTO FISCAL*. Bogotá: www.JusticiaTributaria.co.
- BID. (2015). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado el 25 de Febrero de 2015, de Banco Interamericano de Desarrollo: <http://www.iadb.org/es/sociedad-civil/el-bid-y-la-sociedad-civil,6160.html>
- Boeren, F. (2077). *Responsabilidad Social Empresarial en el sector minero en el Perú*. Perú: Oxfam Internacional.
- Bonilla, C. A., Castillo, C. C., & Paragué, M. M. (s.f.). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: CONTRIBUCIONES A LA EVOLUCIÓN DE LA DISCIPLINA*.
- Borja Baselga. (2006). Las estrategias de RSE en la empresa financiera española en Latinoamérica. *I encuentro internacional sobre la Responsabilidad Social Empresarial: El caso financiero*, 61-66.
- Bowen, H. (1953). "*Social Responsibilities of the Businessman*". New York.
- Business for Social Responsibility, B. f. (2000). Obtenido de <http://www.khbo.be>: <http://www.khbo.be/~lodew/Cursussen/4eingenieurCL/The%20Global%20Business%20Responsibility%20Resource%20>
- Carballo, F. (2006). Los modelos de la inversión española directa en Latinoamérica y la responsabilidad social corporativa. *I Encuentro internacional sobre la responsabilidad social corporativa de la empresa española en Latinoamérica. El caso del sector financiero*, 39-44.
- Carroll, A. (1979). A Three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review*.

- Castelo, M., & Lima, L. (2006). *Communication of corporate social responsibility by Portuguese banks: A legitimacy theory perspective*, *Corporate Communications: An International Journal* Vol. 11 Iss: 3.
- CCRE, C. C. (2005). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO EJE FUNDAMENTAL DEL DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD. *Revista del CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL*, 1.
- Cegarra Navarro, J. G., & Rodríguez Carrasco, J. M. (2004). Prácticas de gestión social y componentes de la responsabilidad social corporativa. *Cuadernos de Administración*, vol. 17, núm. 28., 55.
- Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE, C. C. (2008). ¿Que es la Responsabilidad Social Empresarial? www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf.
- Cochran, W. C. (1987). *Técnicas De Muestreo*. Editorial CECSA.
- Comisión de las comunidades Europeas, C. d. (2002). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*.
- Córdoba, A. (2006). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. *CEGESTI* No. 36.
- Dinero. (19 de 11 de 2014). <http://www.dinero.com/economia/articulo/eliminacion-beneficios-tributarios/203329>.
- Dinero, R. (2006). Lo Social en la Banca. *Revista Dinero. Edición Especial Responsabilidad Social Empresarial* No 262.
- Diputación Foral de Bizkaia, D. F. (2004). “*Responsabilidad social de las empresas en Bizkaia*”. Obtenido de www.noviasalcedo.es/agendaderesponsabilidadsocial/ponencias/DFB-2004-10-06Xertatu.ppt
- Estado del Arte en RSE en el Mundo - Presentation Transcript, E. d.-P. (2008). <http://www.slideshare.net>. Obtenido de <http://www.slideshare.net/pvilloch/estado-del-arte-en-rse-en-el-mundo>
- Fenchel, M. (1996). The Management of Environmental Credit Risks. *Imperial College of Science, Technology and Medicine*.

- Flores, Juliano; Ogliastri, Enrique; Peinado-Vara, Estrella; Petry, Imre; libro: El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Año 2007. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Freeman, M. (1984). *Strategic management: a stakeholder approach*.
- Freire, C., Govea, K., & Hurtado, G. (2018). Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas. *Espacios*, 39(19).
- Friedman, M. (2005). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. *Shari Collins-Chobanian (Ed.) - Ethical Challenges to Business as Usual*, 229.
- Friedman, Milton. (1966). *Capitalismo y libertad*. Madrid: Editorial Rialp.
- Friedman, Milton. (1970). La responsabilidad social de la empresa es incrementar sus beneficios. *The New York Times Magazine*.
- García Pachón, María del Pilar. (2009). Responsabilidad social empresarial y gestión integrada de los desechos peligrosos. En U. E. Colombia, *Régimen Jurídico y ambiental de los residuos, peligrosos* (pág. 184). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Giménez, G. B., Gómez, J. D., & Villegas, M. G. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *Revista Innovar Vol. 17 No. 29*, 31.
- González, A. A. (2005). recaudo del gobierno en presencia de deducciones tributarias basándose en las inversiones realizadas por las empresas: una sencilla aplicación al caso colombiano. *Cuaderno de administración de la Universidad Pontificia Bolivariana*, 111-136.
- Gutiérrez, J. M. (2006). La responsabilidad social. Un valor corporativo en la empresa moderna. *Revista Mundo eléctrico colombiano. V 14, # 38*.
- Henao, L., Aristizabal, L., & Lopera, C. (2013). *PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR FINANCIERO: ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LAS ORGANIZACIONES BANCO DE OCCIDENTE Y BANCOLOMBIA*.

- Hincapié, L. J., Angulo, L. T., & Escobar, C. L. (2013). *Percepción de la responsabilidad social en el sector financiero*.
- Icontec Internacional, I. (2008). *Proyecto de Guía Técnica Colombiana*. Obtenido de www.icontec.org:
<http://www.icontec.org/BancoMedios/Documentos%20PDF/la%20calidad%200y%20la%20responsabilidad%20social%20en%20icontec.pdf>
- IDEC. (2004). *Guía de responsabilidad social para el consumidor*. Brasil: Agua Branca.
- Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. (2007). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. ETHOS.
- James, S. (2009). *Incentives and investments : evidence and policy implications (English)*. Washington, DC: World Bank.
- Kliksberg, B. (2009). *Hora de Inventar la RSE*. RedUniRSE.
- López, & Cure. (2010). mayor poder para atraer inversión y retener talento Y mano de obra más motivada y productiva. *Adversia Universidad de Antioquia-Nº8*, 91.
- López, A., Contreras, R., & Molina, R. (2013). *La responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario*.
- Martinez, H. H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresari*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Meza, A. (2007). *La Responsabilidad Social Empresarial como Factor de Competitividad*. Bogotá: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.
- MINHACIENDA. (2014). *Marco Fiscal de Mediano Plazo 2014*. Bogotá: Ministerio de hacienda y Crédito Público.
- Montes. Jenny, J. M. (2008). *ECOEficiencia: UNA PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EMPRESARIAL PARA EL SECTOR FINANCIERO COLOMBIANO*.
- Morales Vallejo, Pedro; Urosa Sanz, Belen & Blanco Blanco, Ángeles (2003). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica*. Madrid: La Muralla.

- Murillo, G. V., González, C. C., & Rodríguez, H. O. (2010). *Responsabilidad social corporativa en el contexto del cambio institucional y organizacional de la industria financiera en Colombia*.
- Observatorio del Caribe Colombiano. (2007). ODM 8 Fomentar una alianza mundial para el desarrollo. En O. d. Colombiano, *Cartagena de Indias frente a los Objetivos de Desarrollo del Milenio* (pág. 50).
- Orozco, Y. V., & Martínez, D. (2012). *Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: caso Bancolombia y BBVA*. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión 20(1),.
- Paladino, M., & Milberg, A. (2004). *La responsabilidad de la empresa en la sociedad: construyendo la sociedad desde la tarea directiva*.
- Parra, G. Y., Hernández, I. L., & Reyes, P. S. (2007). *Los beneficios tributarios en el impuesto de renta e iva en Colombia*. Bogotá: DIAN.
- Pasquero, J. (2005). "The responsibility of the firms a subject of management studies: An historical overview". "*The responsibility of the firms a subject of management studies: An historical overview*".
- Peláez-León, J. D. (2004). La RSE en Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*. Vol. 22 - No. 31 (Enero - Junio 2014), 6.
- Plades. (2007). <<http://sisviso.plades.org.pe/sisviso/temasinteres.jsp>>. Obtenido de <<http://sisviso.plades.org.pe/sisviso/temasinteres.jsp>>
- PNUD. (2009). *Cartagena de Indias, frente a los Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Cartagena.
- PORTAFOLIO. (5 de Junio de 2014). Cartagena, eje de desarrollo de la Costa Caribe. *Portafolio*.
- Porter, M. (2003). La filantropía empresarial como ventaja competitiva. *Revista Harvard Deusto Business Review*, # 112, 11.
- Porter, M., & Kramer, M. (2002). The competitive advantage of corporate philanthropy. *Harvard Business Review*.

- Prohumana. (2008). “¿Qué es RSE?”. Obtenido de www.prohumana.cl: http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=60
- Revista Futuros, R. (2004). Guía del Pacto Global. Una forma práctica para implementar los nueve principios en la gestión empresarial”. *Revista Futuros*.
- Rivera, E. D., Ocampo, Á. M., & Bula, M. F. (2011). *La responsabilidad un valor agregado a la sociedad, al contador y a las organizaciones de hoy*. Adversia Universidad de Antioquia-N°8.
- Roca, J. (2010). *Evaluación de la efectividad y eficiencia de los beneficios tributarios*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Rojas Armando, A. (2003). *Alternativas para Incluir Aspectos Ambientales en el Sector Financiero*. Costa Rica.
- Sarmiento, S. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas*. *Dimens. empres. - Vol. 9 No. 2, 4*.
- Scheftlein, J. (2002). Responsabilidad social de las empresas: ¿un activo comercial? *Revista Empresa Europea No. 9, 14*.
- Schmidheiny, S. (2004). V Encuentro nacional de la empresa privada. *La visión del empresario para el desarrollo sostenible a través de la responsabilidad social*.
- Schmidheiny, S. (2006). *A view of corporate citizenship in Latin America*. The Journal of Corporate, Sheffi eld: Greanleaf.
- Soto, R. C., Salazar, A. L., & Mateo, C. L. (2012). *El altruismo de la empresa familiar y la posible cultura de la Responsabilidad Social de las Empresas*.
- SWIFT, Z. L. (2004). *Tax Expenditures: General Concept, Measurement, and Overview of Country Practices*. Washington, D.C.
- Taquia, R. (2006). El Nuevo Paradigma del Interés Social en el Marco de la. *Revista Vox Juris, 14, 39 - 48*.
- TOKMAN, M. R. (2006). *Las Excepciones Tributarias como Herramienta de Política Pública*. Chile: Revista de Estudios Públicos N°102, CEP.

- Tokman, M., Rodríguez, J., & Marshall, C. (2006). *LAS EXCEPCIONES TRIBUTARIAS COMO HERRAMIENTA DE POLÍTICA PÚBLICA* (Vol. 102). Chile: Estudios Públicos.
- Valderama, J., Velasquez, M., Florez, J., & Sanchez, O. (2007). Reflexiones en Torno a la Responsabilidad Social de las Empresas.
- Valenzuela, L. F. (2005). *PERSPECTIVAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON ENFOQUE AMBIENTAL*.
- Valenzuela, L. F. (2012). En L. F. Valenzuela, *Reseñas críticas, Responsabilidad social empresarial: una reflexión desde la gestión, lo social y ambiental*.
- Valero, E. A., & Karina Camacho Reyes. (2006). El lado oscuro en las. *Innovar vol.16, n.27, 73-90*.
- Vergara, M. P., & Vicaría, L. (2009). “*SER O APARENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial*”.
- Viera, M. T., & Senmache, L. C. (2007). Análisis comparativo de la responsabilidad social en el sector financiero: estudios de caso en Perú y Brasil 2007–2009. *Derecho PUCP*, 299 - 322.
- Vives, A. (2007). El argumento empresarial de la rse : nueve casos de América Latina y el Caribe. *Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Vives, A., & Peinado, E. (2011). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA EN AMÉRICA LATINA. En A. V. Peinado-Vara, *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA EN AMÉRICA LATINA*.
- Waddock, S. (2005). Corporate Citizen: Stepping in to the Breach of society’s broken contracts. *The Journal of Corporate Citizenship*.