



Influencia de los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras, en la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos

Marisol Guevara Romero

Universidad EAN

Administración de Empresas

MBA

Bogotá, Colombia

2021

Influencia de los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras, en la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos

Marisol Guevara Romero

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Magister en Administración de empresas

Directora:

Maira Alejandra García Jaramillo

Modalidad

Monografía

Universidad EAN

Administración de Empresas

MBA

Bogotá, Colombia 2021

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Bogotá D.C. 30 septiembre 2021

Resumen

La responsabilidad social empresarial en la actualidad debe considerarse un tema de gran importancia para el fortalecimiento de la sostenibilidad y la competitividad a largo plazo. Desde esta perspectiva, la responsabilidad social debe hacer parte de la cultura empresarial de las organizaciones modernas. A pesar de estos señalamientos, muchas empresas siguen ajustándose a modelos tradicionales y es precisamente el caso de la banca un sector que históricamente ha evaluado su desempeño restringiéndose de manera exclusiva a los indicadores financieros, dejando de lado otros aspectos que también generan valor, como el impacto ambiental y social.

Teniendo en cuenta que el sector financiero ostenta un rol importante en el crecimiento de la economía, para efectos de la presente investigación se emplearán los indicadores Ethos, que son una herramienta empleada para evaluar, planificar y profundizar los procesos de responsabilidad social y su sostenibilidad en las organizaciones. Realizar un estudio de este tipo resultaría relevante, porque, en Colombia, las entidades bancarias son esenciales para impulsar el desarrollo sostenible del país. Por lo mismo, resulta prioritario impulsar no solo su desempeño financiero, sino también su compromiso con la sostenibilidad social y ambiental.

El presente trabajo se llevó a cabo con una investigación de enfoque mixto, es decir, que combina la naturaleza cuantitativa y cualitativa; con un alcance de estudio, descriptivo analítico. Siguiendo un diseño, no experimental y transeccional descriptivo, con el propósito de indagar la incidencia de los indicadores en el sector financiero de Bogotá, según las variables de un grupo de personas, contextos, fenómenos y comunidades y proporcionar su descripción. La población participante está compuesta por trece conglomerados financieros que se dividen en cinco colombianos y ocho foráneos y la selección de la muestra se hizo de manera no probabilística por conveniencia, de tres entidades que participaron de manera voluntaria: Davivienda, BBVA y Seguros Bolívar. Para la recolección de la información, se llevó a cabo un proceso de revisión de la bibliografía y una encuesta dirigida a directivos.

Para el análisis de la información, se tuvo en cuenta la metodología que se lleva a cabo por el Instituto Ethos, de modo tal que se realizó un análisis estadístico similar. Por lo tanto, se consideraron los estadios Ethos, sumatorias porcentuales e índices de desempeño acordes a los indicadores a analizar (valores, transparencia, y gobierno corporativo; público interno; medio ambiente; proveedores; comunidad; y, gobierno y sociedad) y su respectiva influencia en el desempeño de las entidades financieras. En dicho análisis, se encontró que, a nivel general, se tiene un buen desempeño por parte de las organizaciones, aunque es necesario que cada uno tomé acciones acordes a su desarrollo, contexto y necesidades. Se destaca el desempeño de Davivienda con los proveedores y valores, transparencia y gobierno corporativo; de BBVA, con el medio ambiente y el público interno; y, de Seguros Bolívar, con proveedores, medio ambiente y valores, transparencia y gobierno corporativo.

Palabras clave: Sostenibilidad, indicadores, entidades financieras, responsabilidad social, económica y ambiental.

Abstract

Today, corporate social responsibility should be considered an issue of great importance for the strengthening of sustainability and long-term competitiveness. From this perspective, social responsibility should be part of the corporate culture of modern organizations. In spite of these points, many companies continue to follow traditional models, and this is precisely the case of the banking sector, a sector that has historically evaluated its performance by restricting itself exclusively to financial indicators, leaving aside other aspects that also generate value, such as environmental and social impact.

Considering that the financial sector plays an important role in the growth of the economy, for the purposes of this research the Ethos indicators will be used, which are a tool used to evaluate, plan and deepen the processes of social responsibility and its sustainability in organizations. Conducting a study of this type would be relevant because, in Colombia, banking entities are essential to promote the sustainable development of the country. Therefore, it is a priority to promote not only their financial performance, but also their commitment to social and environmental sustainability.

The present work was carried out with a mixed approach research, that is, combining quantitative and qualitative nature; with an analytical descriptive scope of study. Following a non-experimental and descriptive transectional design, with the purpose of investigating the incidence of the indicators in the financial sector of Bogota, according to the variables of a group of people, contexts, phenomena and communities and to provide their description. The participating population is composed of thirteen financial conglomerates divided into five Colombians and eight foreigners, and the sample was selected non-probabilistically by convenience, from three entities that participated voluntarily: Davivienda, BBVA Seguros and Seguros Bolivar. For the collection of information, a process of review of the bibliography and a survey addressed to managers was carried out.

For the analysis of the information, the methodology used by the Ethos Foundation was carried out a similar statistical analysis. Therefore, the Ethos stages, percentage sums and performance indexes were considered according to the indicators to be analyzed (values, transparency and corporate governance; internal public; environment; suppliers;

community; and government and society) and their respective influence on the performance of financial institutions. In this analysis, it was found that, in general, there is a good performance by the organizations, although it is necessary for each one to take actions according to its development, context and needs. The performance of Davivienda with suppliers and values, transparency and corporate governance stands out; of BBVA, with the environment and the internal public; and of Seguros Bolívar, with suppliers, environment and values, transparency and corporate governance.

Keywords: Sustainability, indicators, financial entities, social, economic and environmental responsibility.

Tabla de contenido

	<u>Pág.</u>
LISTA DE FIGURAS	10
LISTA DE TABLAS	13
1. INTRODUCCIÓN	14
2. OBJETIVOS	19
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	19
2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	19
3. JUSTIFICACIÓN	20
4. MARCO DE REFERENCIA	21
4.1. ESTADO DEL ARTE	24
5. HIPÓTESIS	37
6. METODOLOGÍA	38
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
6.2. DISEÑO	38
6.3. ALCANCE	40
6.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES	41
6.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	42
6.6 INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	42
6.7. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	43
7. TRABAJO DE CAMPO	45
7.1 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS.....	45
7.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	47
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	90
9. CONCLUSIONES	95
10. REFERENCIAS	98

A. ANEXOS 103

ANEXO A. ÍNDICE DEL CUESTIONARIO 103

Lista de figuras

	<u>Pág.</u>
Figura 1. La Empresa Ética y sus Grados.....	30
Figura 2. Evolución de la RSE	31
Figura 3. Secuencia y estructura de informe entregado por el Instituto Ethos.....	47
Figura 4. Indicador 1. Valores, transparencia y gobierno corporativo - Banco Davivienda.	53
Figura 5. Nivel de desempeño por indicadores para valores, transparencia y gobierno corporativo – Banco Davivienda.	53
Figura 6. Índice de desempeño general y por dimensiones para valores, transparencia y gobierno corporativo – Banco Davivienda.....	54
Figura 7. Indicador 2. Público interno – Banco Davivienda.	55
Figura 8. Nivel de desempeño por indicadores para público interno – Banco Davivienda.	56
Figura 9. Índice de Desempeño GENERAL y por Dimensiones – Banco Davivienda.....	56
Figura 10. Indicador 3. Medio ambiente – Banco Davivienda.....	57
Figura 11. Nivel de desempeño por indicadores para medio ambiente – Banco Davivienda.	58
Figura 12. Índice de desempeño general y por dimensiones para medio ambiente – Banco Davivienda.....	58
Figura 13. Indicador 4. Proveedores – Banco Davivienda.....	59
Figura 14. Nivel de desempeño por indicadores para proveedores – Banco Davivienda.	60
Figura 15. Índice de desempeño general y por dimensiones para proveedores – Banco Davivienda.....	60
Figura 16. Indicador 5 comunidad – Banco Davivienda.	61
Figura 17. Nivel de desempeño por indicadores para comunidad – Banco Davivienda....	62
Figura 18. Índice de desempeño general y por dimensiones para comunidad – Banco Davivienda.....	62
Figura 19. Indicador 6. Gobierno y sociedad – Banco Davivienda.	63

Figura 20. Figura 34. Nivel de desempeño por indicadores para gobierno y sociedad – Banco Davivienda.....	64
Figura 21. Índice de desempeño general y por dimensiones para gobierno y sociedad – Banco Davivienda.....	64
Figura 22. Resumen de índice de desempeño general – Davivienda.....	65
Figura 23. Valores, transparencia y gobierno corporativo – BBVA Seguros.....	66
Figura 24. Nivel de desempeño por indicadores para valores, transparencia y gobierno corporativo – BBVA Seguros.	66
Figura 25. Índice de desempeño general y por dimensiones para valores, transparencia y gobierno corporativo – BBVA Seguros.....	67
Figura 26. Público interno – BBVA Seguros.....	68
Figura 27. Figura 5. Nivel de desempeño por indicadores para publico interno – Banco BBVA.....	68
Figura 28. Índice de desempeño general y por dimensiones para público interno – BBVA Seguros.	69
Figura 29. Medio ambiente – BBVA Seguros.....	70
Figura 30. Nivel de desempeño por indicadores para medio ambiente – BBVA Seguros. 70	
Figura 31. Índice de desempeño general y por dimensiones para medio ambiente – BBVA Seguros.	71
Figura 32. Indicador 4. Proveedores – Banco BBVA.....	71
Figura 33. Nivel de desempeño por indicadores para Proveedores – BBVA Seguros.....	72
Figura 34. Índice de desempeño general y por dimensiones para proveedores – Banco BBVA.....	72
Figura 35. Indicador 5. Comunidad – BBVA Seguros.....	73
Figura 36. Nivel de desempeño por indicadores para comunidad – BBVA Seguros.	74
Figura 37. Índice de desempeño general y por dimensiones para comunidad – BBVA Seguros.	74
Figura 38. Indicador 6. Gobierno y sociedad – BBVA Seguros.	75
Figura 39. Nivel de desempeño por indicadores para gobierno y sociedad – Banco BBVA.	75
Figura 40. Índice de desempeño general y por dimensiones para gobierno y sociedad – BBVA Seguros.....	76
Figura 41. Resumen de índice de desempeño general – BBVA.....	76
Figura 42. Indicador 1 Valores, transparencia y gobierno corporativo – Seguros Bolívar. 78	

Figura 43. Nivel de desempeño por indicadores para valores, transparencia y gobierno corporativo – Seguros Bolívar.....	78
Figura 44. Índice de desempeño general para valores, transparencia y gobierno corporativo – Seguros Bolívar.	79
Figura 45. Indicador 2. Público interno – Seguros Bolívar.....	80
Figura 46. Nivel de desempeño por indicadores para público interno – Seguros Bolívar.	80
Figura 47. Índice de desempeño general y por dimensiones para público interno – Seguros Bolívar.	81
Figura 48. Indicador 3. Medio ambiente – Seguros Bolívar.....	81
Figura 49. Nivel de desempeño por indicadores para medio ambiente – Seguros Bolívar.	82
Figura 50. Índice de desempeño general y por dimensiones para medio ambiente – Seguros Bolívar.	82
Figura 51. Indicador 4 Proveedores – Seguros Bolívar.....	83
Figura 52. Nivel de desempeño por indicadores para proveedores – Seguros Bolívar.....	83
Figura 53. Índice de desempeño general y por dimensiones para proveedores – Seguros Bolívar.	84
Figura 54. Indicador 5. Comunidad – Seguros Bolívar.....	85
Figura 55. Nivel de desempeño por indicadores para comunidad – Seguros Bolívar.....	85
Figura 56. Índice de desempeño general y por dimensiones para comunidad – Seguros Bolívar.	86
Figura 57. Indicador 6 Gobierno y sociedad – Seguros Bolívar.....	87
Figura 58. Nivel de desempeño por indicadores para gobierno y sociedad – Seguros Bolívar.	87
Figura 59. Nivel de desempeño general y por dimensiones para gobierno y sociedad – Seguros Bolívar.	88
Figura 60. Resumen de índice de desempeño general – Seguros Bolívar.....	88

Lista de tablas

	<u>Pág.</u>
Tabla 1. Diseño de la investigación.....	39
Tabla 2. Variables de investigación.....	42
Tabla 3. Viabilidad de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4. Estadios de evaluación de indicadores RSE.	45
Tabla 5. Escala – Índice de desempeño por indicador.....	48
Tabla 6. Indicador 1 – Valores, transparencia y gobierno corporativo – Dimensiones e indicadores.	49
Tabla 7. Indicador 2 – Público interno.....	49
Tabla 8. Indicador 3 – Medio ambiente.	50
Tabla 9. Indicador 4 – Proveedores.	51
Tabla 10. Indicador 5 – Comunidad.	51
Tabla 11. Indicador 6 – Gobierno y sociedad.....	52

1. Introducción

Las instituciones bancarias ostentan una gran responsabilidad en lo que respecta al desarrollo económico de cualquier país y, por lo mismo, resulta fundamental contar con sistemas e instituciones financieras sólidas, robustas, sostenibles y competitivas. Esta discusión viene presentándose desde hace varios años y, de hecho, para el año 2011 se presentó un informe titulado “Sostenibilidad financiera y nuevos retos de la banca de desarrollo”. En este, la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE) resalta la necesidad de que las instituciones bancarias establezcan estrategias orientadas a mitigar problemáticas sociales como la pobreza, la desigualdad, el desempleo o la inseguridad. Igualmente, para la ALIDE (2011), es indispensable que la banca contribuya con el aumento de la productividad y la inversión, el mejoramiento de la infraestructura, la innovación, y la calidad educativa; en resumen, las organizaciones bancarias de la actualidad deben asumir compromisos sociales que hacen parte de las necesidades y exigencias del presente.

Al referirse a este punto, la ALIDE (2011) explica que las bancas de la actualidad, más que ser instituciones de respuesta, deben impulsar la innovación y para ello es necesario contar con sistemas de medición y evaluación del desempeño, lo que significa monitorear qué tan bien están actuando y si son coherentes con su mandato, así como conocer si los recursos públicos están siendo utilizados o no con eficiencia y contribuyendo al desarrollo de los países. La banca de desarrollo debe ser rentable y sostenible a largo plazo, ya que en su mayoría no reciben subvenciones por parte de los Estados.

Malai (2013) llevó a cabo el estudio titulado “Sostenibilidad en el sector financiero: formas de inversión con criterios sociales y ambientales”, en el que se profundiza sobre la importancia de incluir las exigencias éticas de sostenibilidad, tales como: el deseo de los clientes por saber cuáles eran los objetivos en los que invertían su dinero; la introducción de los conceptos sociales y ecológicos como criterios blandos, entre otros. Vale la pena tener en cuenta que la inversión ética o sostenible no significa un acto voluntario sin beneficio financiero. De hecho, para Malai (2013) aquellas instituciones bancarias que han adoptado criterios éticos y de sostenibilidad, obtienen mejores resultados que aquellas que se ajustan a los modelos convencionales.

En esta misma dirección, Gaviria (2013), elaboró un estudio titulado “Diseño de un sistema de indicadores de sostenibilidad como herramienta en la toma de decisiones para la gestión de proyectos de infraestructura en Colombia”. En su investigación, Gaviria resalta la necesidad de que las entidades financieras articulen esfuerzos entre todos los actores que participan, esto con el propósito de unificar criterios que permitan impulsar la sostenibilidad. Estos aspectos también fueron señalados por Asobancaria (2017) y advierten que en la actualidad las empresas no deben ser indiferentes a las políticas de desarrollo sostenible, y por lo mismo sus acciones deben estar homologadas con los ODS (objetivos de desarrollo sostenible); que son parámetros que buscan responder las necesidades actuales de la población y del planeta.

De acuerdo con Asobancaria (2017), es indispensable que las entidades financieras se comprometan con la responsabilidad social y la sostenibilidad, y ejecutó una encuesta a 25 organizaciones bancarias con el fin de determinar el estado de la cuestión. Se encontró que al menos el 88% de las instituciones que participaron en el estudio cuentan con alguna estrategia de sostenibilidad, y que los objetivos de desarrollo sostenible más relevantes para estas instituciones son (a) el trabajo decente y crecimiento económico, (b) la igualdad de género, (c) la paz, la justicia e instituciones sólidas y (d) la reducción de la desigualdad; mientras que los de menor importancia son: (a) educación de calidad, (b) agua limpia y saneamiento, (c) ciudades y comunidades sostenibles y (d) alianzas para lograr los objetivos. No obstante, a pesar de que la mayoría de las entidades consultadas cuenta con planes o políticas orientadas a fortalecer los compromisos con la sostenibilidad y la responsabilidad social, también reconocieron tener dificultades para responder de manera exitosa los ODS.

Como puede apreciarse, las entidades bancarias en Latinoamérica se enfrentan a importantes retos en lo que respecta al cumplimiento de los ODS, así lo señalan órganos como la UNEP (2017), que analizó la situación del desarrollo sostenible en Argentina, encontrando que los mayores obstáculos que enfrentan los bancos para adoptar criterios de sostenibilidad socio-ambiental son: incertidumbre respecto del marco normativo aplicable (68%); la situación del país o de la entidad (61%) y la falta de comprensión acerca de los impactos adversos del medio ambiente en el desempeño de los clientes, y por ende en la propia entidad financiera. Estos resultados permiten identificar las dificultades para la adopción de criterios de gestión ambiental y social, siendo la obtención de señales claras

de los reguladores y la capacitación del personal en temas ambientales y sociales los principales obstáculos en el caso de Argentina.

Vale la pena tener en cuenta también el estudio ejecutado en Brasil por Silveira (2008); el estudio adelantado por este investigador resulta interesante ya que analiza la responsabilidad social a partir de los indicadores Ethos (que son los que se emplearán para efectos de las presentes líneas). La investigación de Silveira mostró en primer lugar, que la empresa analizada resultó ser pionera en la implementación de modelos de gestión empresarial no comunes, esto se debió a que la organización puso en marcha una nueva estrategia de negocios fundamentada en compromisos éticos y morales. Si bien en el estudio de Silveira no se reportan los resultados obtenidos a largo plazo, los datos esbozados permiten inferir que los indicadores iban en ascenso.

Aguilar, Platas, y Raufflet (2010), también en Brasil, reflexionan sobre la experiencia brasilera con la implementación de los indicadores Ethos. Se encontró que en general, Ethos, como organización, generó un ambiente propicio en el país para que se trabajaran sobre las responsabilidades internas, tanto a nivel financiero, como social y ambiental. La investigación de Aguilar, Platas y Raufflet (2010), puso de relieve que la gran difusión, los eventos, las campañas y las diferentes estrategias de comunicación fueron propicios para que se incluyeran acciones sociales en las diversas organizaciones del país. Incluso, se encontró que la implementación en Brasil permitió la difusión de Ethos y sus indicadores mejorando y fomentando de esta manera las responsabilidades sociales de cada entidad que hace parte del planeta.

Como puede apreciarse, en la actualidad existe un verdadero interés por cohesionar el desarrollo ambiental, económico y social, incluyendo además principios que se orienten hacia un mejor aprovechamiento de los recursos y el fortalecimiento de la sostenibilidad. Para ello, se hace necesario desarrollar planes y estrategias con las cuales se optimice el uso de los recursos naturales y la sostenibilidad a largo plazo (Sánchez, 2012). En resumen, se puede afirmar que las organizaciones de la actualidad deben apostar a fortalecer la sostenibilidad empresarial, y esto supone por supuesto, todo un proceso de renovación que en mucho caso supone un desafío (Llorente, y Cuenca, 2011).

Ahora bien, la realidad de las entidades financieras es semejante, ya que estas también deben apuntar hacia la sostenibilidad y la responsabilidad social. De acuerdo a datos reportados por el Programa de las Naciones Unidas (2012), las entidades bancarias de

Latinoamérica, en su mayoría, ha desarrollado programas con los que busca impulsar su responsabilidad social y, en consecuencia, su desarrollo sostenible. Estas apreciaciones también son compartidas por Asobancaria (2017), quienes afirman, que, en efecto, sus empresas asociadas no son indiferentes al desarrollo sostenible y han trabajado arduamente para en homologar sus acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para Asobancaria (2018), el compromiso con el desarrollo sostenible del país se debe materializar a través de acciones permanentes que también sea cónsonos con sus propios intereses como institución. De esta manera, el desarrollo económico de las organizaciones, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente deben alinear esfuerzos para trabajar en pro de la sostenibilidad para garantizar un avance al futuro (Vargas, Lasso y Holguín, 2017).

Finalmente, vale la pena tener en cuenta que, si bien la responsabilidad social y la sostenibilidad deben considerarse aspectos indispensables dentro de cualquier organización, para el caso de las entidades financieras eso adquiere gran relevancia, debido a que, como ya se señaló, los bancos representan un eje cardinal del desarrollo económico de cualquier nación; por lo mismo, se hace necesario impulsar su desarrollo, competitividad y sostenibilidad a largo plazo (Fernández, 2015).

Ahora bien, teniendo en cuenta los planteamientos esbozados hasta este punto, el presente estudio se fundamenta en la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál ha sido la influencia de los indicadores de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá? Para dar su respuesta, se presenta este documento, el cual se divide en nueve (9) títulos. En primer lugar, se plantean los objetivos de investigación que se pretenden lograr, que en términos generales será analizar la influencia de los indicadores de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras de la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos. En segundo lugar, se presenta la justificación, puesto que vale la pena reflexionar sobre las responsabilidades sociales y la sostenibilidad en la banca, en especial por su abordaje desde los indicadores Ethos, promoviendo una sociedad más consciente y amable. En tercer lugar, en el marco de referencia, se abordan los aspectos teóricos y conceptuales pertinentes para la comprensión y la interpretación del tema de estudio. En quinto lugar, se plantean tres (3) hipótesis de resultados a partir de las bases teóricas y la experiencia profesional de la investigadora.

En sexto lugar, se expone paso a paso la metodología con la cual se desarrolla el estudio para cumplir los objetivos planteados y dar respuesta a la pregunta de investigación. Por ello, se lleva a cabo una investigación con enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, con un diseño no experimental que se trabajó con tres (3) entidades financieras presentes en la ciudad de Bogotá: Davivienda, BBVA y Seguros Bolívar. En séptimo lugar, se describe, presenta y analiza los datos recolectados y los resultados obtenidos, a partir de los cuales se encontró que en el país las entidades participantes cuentan con una buena gestión de la responsabilidad social y la sostenibilidad. No obstante, es importante la mejora de unos indicadores especificados más adelante, con el propósito de ofrecer una mejor experiencia y garantizar los servicios prestados acorde a lo establecido por los indicadores Ethos. En octavo lugar, a partir de los resultados, se plantea la discusión junto a los referentes teóricos y conceptuales para relacionar los hallazgos con la teoría plasmada por el Instituto Ethos y analizar su influencia en el desempeño de las entidades financieras. Por último, se exponen las conclusiones de la investigación realizada, entre las cuales vale la pena destacar que a nivel general las entidades tuvieron un buen desempeño en el indicado de valores, transparencia y gobierno cooperativo, principalmente, la compañía de Seguros Bolívar.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar la influencia de los indicadores de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras de la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos.

2.2 Objetivo específicos

- Revisar la literatura para el desarrollo de la investigación sobre la influencia de los indicadores de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos.
- Determinar cuáles son los indicadores de sostenibilidad utilizados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.
- Analizar los estudios encontrados sobre los indicadores de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.
- Relacionar la influencia de los indicadores de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.

3. Justificación

Tal como ya se sugirió, el sector financiero ostenta un papel protagónico en el crecimiento y desarrollo económico de cualquier país. Por esta razón resulta fundamental realizar estudios en los que no solo se analice su rendimiento desde el punto de vista económico, sino también desde su sostenibilidad. En este sentido, vale la pena revisar en el contexto colombiano, y específicamente en la ciudad de Bogotá cuáles son las acciones que vienen adelantando estas instituciones en materia de desarrollo sostenible. A la luz de estas premisas, el estudio puede considerarse relevante porque permite reflexionar no solo sobre los aspectos financieros, sino también en lo que respecta a las dimensiones sociales y ambientales. Se trata de un análisis integral con el cual se pueden identificar oportunidades de mejora que finalmente permitirán el fortalecimiento de estas organizaciones a corto, mediano o largo plazo.

Igualmente, reflexionar sobre estos aspectos se corresponde con las políticas de responsabilidad social y sostenibilidad impulsadas desde órganos internacionales como las Naciones Unidas (2012), desde donde se resalta la necesidad de incluir en el seno de las organizaciones políticas orientadas a mejorar sus prácticas desde el punto de vista de la gestión de recursos humanos, la gestión ambiental, la inversión social, y en fin, todos los elementos que impactan en la sostenibilidad a largo plazo. En resumen, la investigación planteada a lo largo de las presentes páginas se puede considerar un importante aporte porque revisa un tema de interés económico y social como es la sostenibilidad de la banca. Desde el punto de vista académico y metodológico, el estudio se considera relevante, ya que se revisan los indicadores Ethos, que como ya se indicó, si bien han sido en el marco de organizaciones de diversa naturaleza, son escasas las investigaciones que se ocupen de su análisis en el sector financiero. Por último, la investigación propuesta pretende contribuir con la construcción de una sociedad más consciente de sus acciones y amigable con el medio ambiente (González Reyes, 2015).

4. Marco de referencia

En el presente apartado, se definirán los conceptos transversales al estudio. Igualmente, se expondrá un estado del arte en el cual se plantearán algunos estudios en los cuales también se ha reflexionado sobre el problema de investigación. Por último, se presentan las entidades financieras a ser analizadas

Sostenibilidad

De acuerdo con la Real Academia Española de la Lengua (2018), el término sostenibilidad hace referencia a la ecología y a la economía de un lugar en el transcurso de un determinado periodo de tiempo. Para autores como Quesada (2012), la sostenibilidad se puede definir como el uso equilibrado y responsable de los recursos de manera de tal forma que se pueda dar el desarrollo económico, social y ambiental de una comunidad a largo plazo.

Sostenibilidad empresarial

Quesada (2012) y Sánchez (2012) sostienen que la sostenibilidad empresarial resulta de gran utilidad para las organizaciones porque a través de esta se implementan actividades orientadas a promover la inclusión social, optimizar el uso y explotación de los recursos naturales, y reducir el daño ambiental a fin de beneficiar las generaciones futuras. En líneas generales, la sostenibilidad empresarial se propone impulsar transformaciones que deriven en beneficios no solo para la empresa, sino también para la comunidad y el planeta (Llorente y Cuenca, 2011).

Desempeño

Guallpa (2018) menciona el desempeño bancario asociándolo con la rentabilidad que manejan, y que a su vez se clasifica según sus niveles de ingreso y libertad económica. Como se puede observar generalmente el desempeño bancario se menciona con énfasis en la libertad económica, Guallpa y Luna (2021) mencionan que esta abarca aspectos como el sistema legal y derechos de propiedad, acceso a una moneda sana, libertad de comercio internacional y regulación sobre el retorno de activos promedio.

Responsabilidad social

Sánchez (2012) argumenta que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) consiste en la actitud voluntaria de una empresa en la búsqueda de un equilibrio entre la rentabilidad económica, el mejoramiento del bienestar social y el cuidado del medio ambiente. De acuerdo a Fernández (2015), la RSE resulta ser una obligación para las empresas desde un punto moral y personal, y esto se debe a que aspectos como la filantropía o la explotación responsable y sostenible de los recursos naturales han adquirido un rol protagónico entre los intereses de los usuarios.

Gestión empresarial

La gestión empresarial, de acuerdo a lo que explica Viñan (2017), se compone por el conjunto de acciones que realiza una empresa para mejorar su desempeño a fin de elevar sus niveles de competitividad. Las acciones de gestión empresarial están integradas por aspectos como la planificación, la organización, la ejecución y la evaluación de los procesos que se llevan a cabo (Viñan, 2017).

Indicadores Ethos

En vista de que la responsabilidad social empresarial supone un gran reto en cuanto a la adopción de estas prácticas a las actividades habituales de las empresas, ya que las mismas suponen una constante puesta en práctica del diálogo y compromiso de cara a todos los públicos de alcance para las empresas partiendo de una relación transparente y ética, y aunque grandes empresas han logrado tener avances significativos en esta materia entre los que se destacan las iniciativas para estimular sus cadenas de proveedores y clientes a incluir los principios de la responsabilidad social empresarial a sus políticas, lo que acorde al Instituto Ethos (2007) posibilita el control de los riesgos y las oportunidades de negocios permitiendo que tanto la compañía como su cadena de valor puedan generar e implementar estrategias y herramientas para una gestión social responsable.

Dicho esto, el Instituto Ethos realiza una propuesta a fin de crear un set de herramientas que permitan establecer un medio fiable de comparación de la gestión de responsabilidad social empresarial entre periodos a fin de diagnosticar e implementar medidas que generen un crecimiento positivo marcado en un nuevo periodo de gestión empresarial por medio del

cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo sostenible. Es por ello que se crean los indicadores Ethos cuya fundamentación se basa en proveer una herramienta que auxilie a lo largo de todo el proceso de compenetración y compromiso con el desarrollo sostenible y responsabilidad social, dicha herramienta fue estructurada en forma de cuestionarios de fácil comprensión dispuestos en forma de cuadros continuos a fin de establecer una escala evolutiva de parámetros, de políticas y acciones para que la compañía pueda emplear como un marco de referencia de donde crear sus propias políticas y acciones (Instituto Ethos, 2007).

Esta herramienta se encuentra organizada en siete temas principales, en donde cada tema posee un conjunto de indicadores principales los cuales serán los encargados de proveer a la compañía una idea de cómo puede mejorar su desempeño.

Tipos de indicadores Ethos

Los indicadores empleados en la herramienta están conformados por una serie de preguntas las cuales se encuentran clasificadas en tres aspectos fundamentales:

- a) Preguntas de profundidad: este indicador permite evaluar la etapa de gestión actual de la compañía frente a una determinada práctica, típicamente se encuentra representado en una serie de cuatro cuadros contiguos en donde se aprecia un nivel o etapa evolutiva desde lo básico a lo complejo en una forma de representación visual de fácil ubicación.
- b) Preguntas binarias: este indicador está compuesto por una serie de preguntas con respuestas binarias es decir (*si* o *no*) teniendo como propósito dar una visión cualitativa del indicador de profundidad ya que al contener elementos de validación y profundización de la etapa identificada permite a la compañía comprender las practicas que deben incorporarse a la gestión.
- c) Preguntas cuantitativas: este indicador recoge data importante que se ha generado en periodos de tiempo determinados y sirven como elemento de monitoreo interno para la compañía

Temas de los indicadores Ethos

De acuerdo con el Instituto Ethos (2007), los indicadores Ethos requieren información específica a las empresas en relación a temas como los valores, la transparencia y la

governabilidad; el público interno, el medio ambiente; los proveedores; los consumidores y los clientes; la comunidad; y, el gobierno y la sociedad. Analizar estos puntos permite conocer el desempeño que ha tenido la empresa y poder proponer acciones de mejora.

4.1. Estado del arte

La sostenibilidad es definida por la UNESCO (2012) como una meta a largo plazo, o más específicamente como lo proponen Bedoya y Trujillo (2006) como “la relación entre los sistemas económicos y los sistemas ecológicos en la cual la vida humana puede continuar indefinidamente”

Teniendo este concepto pasamos a definir la sostenibilidad ambiental conceptualizada por el World Bank Group (2008) como “garantizar que la productividad general del capital humano y físico acumulado resultante de las acciones de desarrollo compense más que la pérdida o degradación directa o indirecta del medio ambiente”. Ahora bien, Ricart, Rodríguez y Sánchez (2008) la empresa sostenible se define como “aquella que tiene como foco la triple cuenta de resultados a largo plazo, usando como pilar competitivo la innovación, como pilar natural el mantenimiento y mejora del capital natural, y como actitud hacia el desarrollo sostenible el compromiso e implicación proactiva”.

Tal como se ha venido señalando, la sostenibilidad como principio ha ido ganando espacios en los ámbitos empresariales, una muestra de este interés es que para el año 2015) los 193 países miembros de las Naciones Unidas aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible propuesta por la CEPAL (2015), esto con el fin de transitar hacia un nuevo paradigma de desarrollo en el que las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas tengan un rol central.

La Agenda 2030 cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que reemplazan los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) estos objetivos servirán para orientar el trabajo de las Naciones Unidas hasta el año 2030. Esta agenda es de naturaleza civilizatoria ya que su eje central son las personas; asimismo, enfatiza en la importancia de los derechos y del desarrollo sostenible en el marco de los límites planetarios. Otra característica de este documento es su universalidad en la medida en que busca una alianza renovada, democrática y participativa. Es indivisible ya que integra los tres pilares del desarrollo

sostenible – económico, social y medioambiental – presentando así una visión holística del desarrollo. La erradicación de la pobreza y la reducción de desigualdades- prioridades para América Latina y el Caribe-también son temas centrales en esta agenda que busca “no dejar a nadie atrás”. A través de estos 17 ODS con sus 169 metas y 231 indicadores, los Estados miembros de Naciones Unidas han expresado firmemente que esta agenda es universal y profundamente transformadora. En cuanto a los objetivos de desarrollo sostenible se puede afirmar que:

- Son **universales**: Los ODS constituyen un marco de referencia verdaderamente universal y se aplicarán a todos los países. En la senda del desarrollo sostenible, todos los países tienen tareas pendientes y todos se enfrentan a retos tanto comunes como individuales en la consecución de las múltiples dimensiones del desarrollo sostenible resumidas en los ODS.
- Son **transformadores**: En su condición de programa para “la gente, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas”, la Agenda 2030 ofrece un cambio de paradigma en relación con el modelo tradicional de desarrollo hacia un desarrollo sostenible que integra la dimensión económica, la social y la medioambiental. La Agenda 2030 proporciona una visión transformadora para un desarrollo sostenible centrado en las personas y el planeta, basado en los derechos humanos, y en la dignidad de las personas.
- Son **civilizatorios**: La Agenda 2030 trata de que nadie quede rezagado y contempla “un mundo de respeto universal hacia la igualdad y la no discriminación” entre los países y en el interior de estos, incluso en lo tocante a la igualdad, mediante la confirmación de la responsabilidad de todos los Estados de “respetar, proteger y promover los derechos humanos, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, propiedad, nacimiento, discapacidad o cualquier otra condición.”

Los ODS también pueden considerarse una herramienta de planificación y seguimiento para los países, tanto a nivel nacional como local. Gracias a su visión de largo plazo, constituirán un apoyo para cada país en su senda hacia un desarrollo sostenido, inclusivo y en armonía con el medio ambiente, mediante la inclusión de políticas públicas e instrumentos de planificación, presupuesto, monitoreo y evaluación.

1. Fin de la pobreza
2. Hambre cero
3. Salud y Bienestar
4. Educación de calidad
5. Igualdad de género
6. Agua limpia y saneamiento
7. Energía asequible y no contaminante
8. Trabajo decente y crecimiento económico
9. Reducción de las desigualdades
10. Ciudades y comunidades sostenibles
11. Producción y consumo responsables
12. Acción por el clima
13. Vida submarina
14. Vida de ecosistemas terrestres
15. Paz, justicia e instituciones sólidas
16. Alianzas para lograr los objetivos

(CEPAL, 2015)

Al respecto, en la conferencia virtual organizada por la CEPAL afirmó “La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible hoy es más importante que nunca, porque es lo que nos da una hoja de ruta hacia el futuro, nos invita por primera vez en la historia de la humanidad a eliminar la pobreza en su totalidad, con la igualdad y sostenibilidad en el centro”. Además, destacó los cambios que han venido teniendo lugar en el mundo desde la aprobación de la Agenda 2030: “A cinco años de su aprobación el mundo ha cambiado mucho, hoy tenemos un contexto político y social distinto, con una crisis del multilateralismo, desafíos estructurales y globales y descontento social. Con las tendencias actuales, al 2030 la región solo alcanzaría 14 de las 169 metas de los ODS”, enfatizó. Por otro lado, se refirió a la pandemia del COVID-19 y sostuvo que la misma ha intensificado los problemas estructurales de América Latina y el Caribe, lo que dificulta los avances de la Agenda 2030.

Siguiendo esta temática, Vargas y Marrugo (2015) realizaron un estudio acerca de cómo afecta la responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario en donde se destaca como basamento fundamental el expresar la evaluación del sector no solo por sus indicadores económicos sino por su impacto en la economía, el medio ambiente y la sociedad buscando como

objetivo general la concienciación acerca de la responsabilidad social precisando que la misma no debe ser tomado como algo que se presenta de igual manera en todos los sectores de la economía ya que estos suelen ser muy diferentes y diversos. Por medio de un estudio documental de los diferentes índices de sostenibilidad en el sector se pudo apreciar que si bien las entidades financieras han liderado las iniciativas en el impulso de la responsabilidad social estas solo representan un 9,36% posicionándola en segundo lugar, no obstante esta cifra varía considerablemente acorde al índice observado ya que para los índices europeos, el sector financiero se coloca con un 40% del total de participante dejando a este sector posicionado en primer lugar lo que da a concluir que si bien los aspectos evaluados son muy similares entre índices todavía se presentan discrepancias en cuanto a la metodología y criterios evaluados lo que genera resultados diversos que tienden a generar confusión y subjetividad por lo que cobra vital importancia generar criterios estandarizados a fin de solventar dicha problemática.

Es por esto que se han realizado varios estudios en los que se ha buscado profundizar en estos aspectos, por ejemplo, Petrobras S.A en Brasil y Repsol S.A en España realizan una comparación de las prácticas socio ambientales desarrolladas con el objetivo de comprobar la relación entre el desempeño socio ambiental y el económico financiero. Se hizo un proceso de observación de la rentabilidad y se observó que además de tomar en cuenta sus aspectos financieros, las mencionadas organizaciones se preocupan por los factores sociales y ambientales que hacen parte de la responsabilidad social corporativa RSC es vista como una estrategia más para mantener su rentabilidad y potenciar el desarrollo empresarial.

En este sentido, Nigri y Del Baldo (2018) mencionan corporaciones alternativas que han surgido como “empresas híbridas”, estas realizan una unión entre las actividades con fines de lucro y aquellas sin fines de lucro, dichas empresas generalmente surgen como PYMES y a pesar de ser empresas emergentes pueden absorber el componente social de una manera eficaz, generando sistemas integrales de gestión del desempeño de la sostenibilidad. Hutchins et al (2018) menciona que las empresas están cada vez más interesadas en la sostenibilidad, enfocándose en tres pilares principales, el social, el medio ambiental y el económico, de igual forma afirman que es necesario evaluar los impactos de sostenibilidad que presenta la empresa al implementar las dimensiones, herramientas y métodos que se vinculan a esta.

Por otro lado, no solo se trata de la incorporación de aspectos sociales a las actividades de una empresa, sino que, de mismo modo identificar si estas actividades y herramientas permiten a la empresa crecer y mantener. Shields y Shelleman (2017) mencionan como algunas empresas PYMES aprenden e incorporan estrategias de sustentabilidad dentro de los negocios que ejercen, y de esta manera logran llegar a cumplir de manera efectiva las metas que tienen como empresa a nivel tanto económico como social. Desarrollando un crecimiento económico que permite la incorporación de aspectos sociales que ayudan no solamente al crecimiento de la empresa como tal, sino que también permite y atribuye al crecimiento de su entorno.

Hoy se busca en las organizaciones hacer negocios más humanos y éticos, por temas normativos o para generar ventaja competitiva. Existen diferentes instrumentos de medición para informar las actividades de RSE, insertando elementos de las herramientas de gestión, para convertirse en la parte integral del modelo de negocios de las empresas en América Latina. Por la necesidad de tomar conciencia de los problemas sociales, ecológicos y económicos en nuestro entorno, a través de los indicadores Ethos, el instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social se localiza en Brasil apoyando RSE, estos indicadores ayudan a generar conciencia, aprendizaje, generando una supervisión de RSE en las siete áreas: valores, transparencia y gobernanza, publico interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad, gobierno y sociedad. (Raufflet, 2017).

Bustamante, Toro y Castro (2012) también llevaron a cabo una investigación en la que analizan el sistema financiero colombiano. Resaltan que en el país las organizaciones bancarias deben considerarse como un impulsor de la competitividad y como un motor que alimenta la economía del país. En el mencionado estudio se hace una revisión de las prácticas de sostenibilidad ambiental de los sectores productivos de clase mundial colombianos con relación a la ruta propuesta por la visión 2050 del World Business Council a fin de proponer acciones de mejoramiento en línea con esta visión, este proyecto muestra las prácticas de sostenibilidad dentro de los sectores productivos de Colombia. Asimismo, se comparan estas prácticas con las acciones propuestas por el World Business Council for Sustainable Development. Finalmente se proponen acciones de mejoramiento para cada uno de los sectores productivos de país.

Se presenta el trabajo de investigación bibliográfica, de la revista de gestión medioambiental y de la sostenibilidad, sobre los indicadores de sostenibilidad como

herramienta de gestión: un análisis de Gri, Ethos, de los principales modelos y guías de medición y evaluación de acciones corporativas que pueden ser utilizados de manera segura como criterios efectivos de certificación en los campos de RSE través de los indicadores frente a la responsabilidad social (RSE) bajo una perspectiva brasileña donde se analizan los indicadores Ethos, se resalta que a nivel organizacional es importante se involucre a toda la organización para determinar las políticas de gestión.

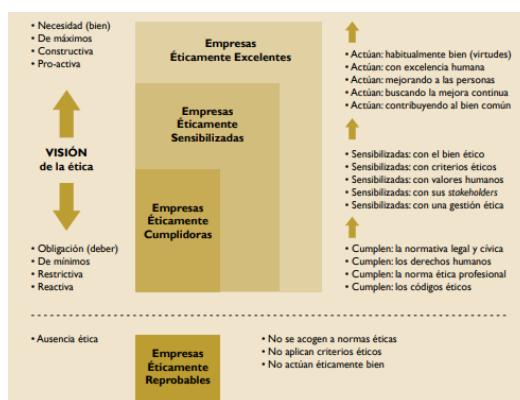
Vale la pena también tener en cuenta la investigación adelantada por Bañón, Guillén, y Ramos (2011); en este se presentan los principios éticos como una dimensión de la actividad humana, que hace parte de las organizaciones ya que estas deben articularla con sus procesos de responsabilidad social. La importancia de la ética como principio organizacional ya era resaltado por Brenner (1992), quien resaltaba que la misma hace parte de los procesos de cultura y organización de cualquier empresa, y por lo mismo cada vez son más las instituciones que apuestan por incorporar estos estándares de manera consciente dentro de sus prácticas utilizando instrumentos como los códigos de conducta, las declaraciones de valores, los credos corporativos, los comités de ética, los manuales de política de empresa o los materiales para la formación de los trabajadores (Guillén, y Murphy, 2002).

Cabe destacar que si bien el enfoque del presente trabajo es en el sector financiero, los indicadores Ethos pueden ser aplicados con éxito en otros sectores de la actividad humana, como señala Reyes (2018) en su trabajo titulado “Evaluación de los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial para américa latina en el rubro gastronómico, Surco 2018” en donde señala que la industria gastronómica del Perú es un sector donde se deben aplicar medidas de responsabilidad social empresarial a fin de mitigar y concienciar acerca de los posibles factores de contaminación medio ambiental que se generan de forma intrínseca este sector, para lo cual se realizó una valoración de la responsabilidad social empresarial por medio de la aplicación del instrumento de evaluación Ethos para América Latina a una muestra de 30 empresas del sector gastronómico en el Perú encontrando como resultados que las empresas de este sector efectivamente están implementando medidas y acciones de responsabilidad social empresarial dentro de niveles 1 y 2 dando a entender que si bien las empresas han tomado conciencia respecto a la responsabilidad y el papel fundamental que ejercen en el cuidado del medio ambiente, todavía deben mejorar en muchos aspectos y gracias a la aplicación de esta herramienta ahora cuentan con los recursos para monitorear sus acciones y progresos a futuro.

Lo mismo ocurre para Vásquez (2015) cuyo trabajo investigativo llevó a diseñar un plan de responsabilidad social empresarial focalizado en la aplicación de los indicadores Ethos como instrumento de gestión para una empresa generadora de electricidad, para lo cual partió desde la evaluación de la situación actual con respecto a la gestión de responsabilidad social empresarial por medio de la aplicación de los indicadores Ethos obteniendo como resultado que los indicadores de profundidad de proveedores y medio ambiente localizados en las etapas 1 y 2 respectivamente, dando a entender que si bien la empresa si maneja una responsabilidad social empresarial las acciones tomadas para estos temas se encuentran todavía en etapas muy básicas mientras que para los demás indicadores se localizan en etapas de nivel 3 lo que representa que la compañía se ha enfocado en estos aspectos tomando acciones avanzadas reconociendo los beneficios de prepararse de antemano a las presiones generadoras de cambios en las expectativas de la empresa. Gracias a estos resultados obtenidos de la aplicación de estos indicadores se pudo diseñar un plan de acción que pretenda generar cambios positivos en la cuanto a la gestión medio ambiental y de proveedores a fin de elevar los indicadores a etapas más avanzadas mientras que se establece un plan de seguimiento con la finalidad de monitorear la evolución del plan de responsabilidad social empresarial sobre el tiempo.

Para autores como Guillén (2006), la ética en sí misma debe considerarse relativa, nos muestra la empresa ética y sus grados. En la Figura 1, se puede apreciar cómo este autor clasifica los distintos grados de la ética dentro de las empresas:

Figura 1. La Empresa Ética y sus Grados.



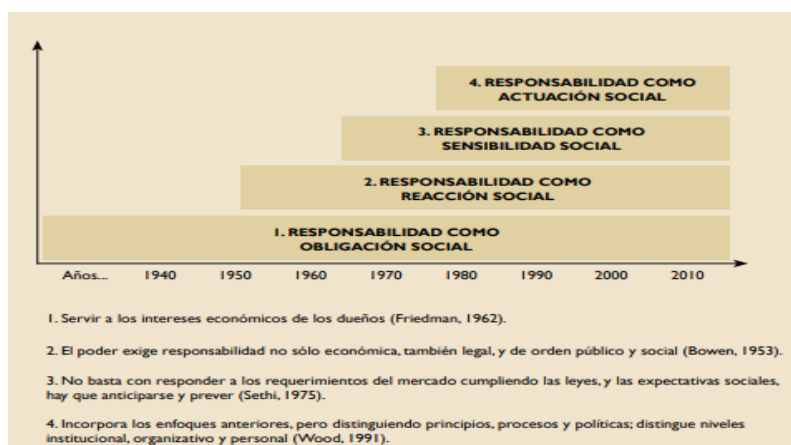
Fuente: La Empresa Ética y sus grados, adaptado a partir (Guillén, 2006, pág. 217)

De acuerdo con la propuesta de Guillén (2006), y tal como se aprecia en la figura precedente, se consideran como empresas éticamente reprobables a aquellas que no se

acogen a las normas éticas, no actúan con criterios éticos, incumplen la ley, engañan a sus clientes, tratan injustamente a sus trabajadores, y que en general no cuentan con criterios éticos que fundamenten y regulen sus prácticas. Por su parte, las empresas éticamente cumplidoras, acatan las normas legales y profesionales, se incluye la ética en términos de obligación o prohibición, en derechos o deberes, una visión normativa de carácter más bien reactivo, por lo estrictamente regulado y necesario. En tercer lugar, Guillén se refiere a las empresas éticamente sensibilizadas y sostiene que entienden no solamente la ética y responsabilidad como un deber si no como lo que se debe lograr, a través de los valores éticos positivos, con un papel proactivo de cada miembro de la organización, certificados en la gestión ética. Por último, se encuentran aquellas organizaciones que se consideran como éticamente excelentes. En estas la ética es incorporada desde un punto de vista holístico e integral, con excelencia moral y con el firme propósito al pleno desarrollo humano de todos sus miembros, de todas las personas implicadas en el logro de su misión y de todos los afectados por su actividad” (Guillén 2006, p. 37).

En cuanto a los enfoques empresariales de RSE, se deben mencionar al menos cuatro teorías. En la primera, se enfatiza en los beneficios económicos, en la segunda teoría se incluyen las demandas políticas, en la tercera se incorporan además de todas las anteriores, las demandas y necesidades sociales, y el último modelo acepta todos los principios anteriores, pero los enmarca dentro de la ética; en (Ver Figura 2) se observa la evolución conceptual del término:

Figura 2. Evolución de la RSE



Fuente: Evolución de la RSE, adaptado a partir de Guillén (2006, p. 272)

Se puede sugerir que existe una relación entre la ética y la responsabilidad social, y aunque se trate de principios de distinta naturaleza, interactúan en torno a la sostenibilidad de la organización. Es importante tener claro que la RSE en ámbitos como el económico, político, comercial o cultural, en tanto que desde la ética se evalúa qué es lo bueno o malo de su actuación sobre esos aspectos empresariales y su comportamiento. Para autores como Argandoña (2007), toda empresa debe ser éticamente responsable y para ello debe privilegiar la responsabilidad moral. Por su parte, La ANDI (2012) entiende “la RSE como una forma de conducir los negocios, definida por relaciones éticas y transparentes con todos los grupos de interés y el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad (social, ambiental y económico).” Así mismo, la ANDI cree “firmemente en que la RSE es una iniciativa voluntaria del empresariado, que nace de sus convicciones y prioridades estratégicas”.

Ahora bien, en lo que respecta al sector financiero de Colombia y su gestión de RSE, Asobancaria (2019) divulgó un informe en el que analiza el comportamiento de 83 indicadores en 32 entidades financieras. Las dimensiones analizadas en el mencionado informe fueron:

- Dimensión económica: Capital humano, social y relacional
- Dimensión social: Capital Financiero y capital intelectual
- Dimensión Ambiental: Capital operacional y capital natural

Por supuesto, resulta fundamental evaluar los resultados de este informe teniendo en cuenta la emergencia de una crisis inesperada para la humanidad, la pandemia del COVID 19. Esta situación, como bien se sabe, ha generado impactos de gran relevancia en los planos económicos, sociales y ambientales, imponiendo nuevos retos, así como también la necesidad de generar nuevas estrategias que permitan optimizar su gestión y responsabilidad social, y la promoción de acciones que impacten positivamente en la sociedad y que permitan una proyección efectiva de la banca, como sector fundamental del desarrollo del país, en el mediano y largo plazo.

El sector financiero tiene el potencial de generar efectos multiplicadores al adoptar y difundir prácticas responsables y transparentes en toda su cadena de valor, sus decisiones pueden impactar positivamente diversos escenarios del país, el 65% de las entidades financieras

cuentan con un ejercicio de materialidad propio o adoptado de la casa matriz. Además, el 75% tiene una estrategia de sostenibilidad, demostrando los avances del sector financiero en la alineación de sus estrategias a la sostenibilidad y su compromiso por el desarrollo sostenible.

4.2 Entidades financieras participantes

Para efectos de la presente investigación se analizan tres entidades financieras que son:

- Seguros Bolívar
- Banco Davivienda
- Banco BBVA

4.2.1 Davivienda

El Banco Davivienda es una empresa que hace parte del Grupo Empresarial Bolívar, con una trayectoria de más de 80 años. Además, ha aportado a la construcción de Colombia durante cuatro décadas, lo que lo ha convertido en un referente financiero importante. Adicional, ofrece un amplio portafolio de servicios y productos para ayudar a cumplir las metas y las necesidades de personas, familias, empresas, sector rural, minería y energético. En el país, son el primer banco en usar la recordación publicitaria y el manejo único de nuestra imagen a través de la comunicación, en especial, por su concepto popular “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado” (Davivienda, 2021).

La corporación nace bajo la familia Bolívar, con el fin de generar sistemas para los ahorradores que les permitiera conservar el dinero a través del tiempo y adicional a esto generar un rendimiento o interés, permitiéndole a las instituciones financieras realizar préstamos para vivienda a largo plazo, generando consigo una unidad de cuenta que cambiaría de forma trascendental los movimientos económicos en el país (López et al, 2013).

Este Banco se distingue por la calidad y el desarrollo personal de la gente, puesto que cuenta con personas “excepcionales, dispuestas, proactivas, diligentes, innovadoras, hábiles, con espíritu de servicio” (Davivienda, 2021). De esta manera, se plantean como un reto diario el mejoramiento de su servicio para el Banco mismo, sus familias y la sociedad.

A nivel nacional, cuentan con más de 500 oficinas y brindan el servicio a través de cualquier dispositivo móvil.

De acuerdo al informe de sostenibilidad del Banco Davivienda (2020), la organización ha mantenido el compromiso con la sostenibilidad al continuar su adhesión voluntaria al Pacto Global, la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la participación en marcos referentes como el Protocolo Verde, el Proyecto de Divulgación de Huella de Carbono (CDP, por su sigla en inglés), el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI, por su sigla en inglés) y, a partir de 2020, la adhesión a la guía del Grupo de trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por su sigla en inglés).

4.2.2 BBVA

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria es una entidad del sector financiero con un nivel ambicioso en proyectos empresariales. Además, cuenta con presencia a nivel global, en más de 30 países, entre ellos Colombia. En el país, tiene una trayectoria de más de 50 años, destacándose como una entidad favorable para el desarrollo social y económico. Surgió en el país hacia año 1956, con un enfoque agropecuario que más adelante alentaría la idea de convertirlo en una compañía de índole mixto, con un perteneciente de 80% de capital al sector privado y el 20% restante al sector público, esto junto con su enfoque permitió que desarrollara una gran expansión por todo el país, gracias a su desarrollo internacional le fue posible crecer y surgir como una de las compañías más estables y con alto índice de crecimiento global (Flores, 2019).

De hecho, a nivel nacional, cuenta con “390 sucursales, 1300 cajeros automáticos y 7136 corresponsales bancarios” (BBVA, 2021). De esta manera, garantiza la cobertura y el fácil acceso a su portafolio de servicios y productos por parte de los colombianos. Este Banco ha establecido como visión “trabajar por un futuro mejor para las personas” (BBVA, 2021), lo cual se ha convertido en un compromiso con los grupos de interés. BBVA Seguros hace parte del Grupo BBVA, teniendo un énfasis en el negocio de los seguros. Este está posicionado el tercer lugar del ranking LATAM por primas aseguradoras (BBVA, 2021). En el país, se compone por dos filiales, BBVA Seguros Colombia S.A. y BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Esta entidad se destaca por tener un talento humano confiable, una solidez financiera y un desarrollo financiero reconocido.

De acuerdo con el informe de sostenibilidad del BBVA (2019), la institución cuenta con un modelo diferencial de hacer banca, al que denomina banca responsable. Se trata de un modelo basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Así se refleja en la Política de Responsabilidad Social Corporativa o de Banca Responsable del Banco; una política cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del Banco en las personas y la sociedad y que es clave para la entrega del Propósito de BBVA.

- Relaciones equilibradas con sus clientes, basadas en la transparencia, la claridad y la responsabilidad.
- Finanzas sostenibles para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.
- Prácticas responsables con empleados, proveedores y otros grupos de interés.
- Inversión en la comunidad, para fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

En el 2018, BBVA aprobó su estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y alineada con el Acuerdo de París.

4.2.3 Seguros Bolívar

La empresa de seguros Bolívar surge en el año 1939 como una idea de empresa S.A, pero no sería hasta el siguiente año que se consolidaría como oficial en Colombia, en sus inicios la empresa se dedicó a atender los seguros colectivos o de grupo de vida y los seguros de vida individual, en donde entro a competir mayormente con aseguradoras internacionales (López et al, 2013). Así, es una aseguradora colombiana que apoya el desarrollo del país, dando seguridad a sus clientes con soluciones ajustadas a sus necesidades, a través de enriquecer la vida con integridad, principios y valores, disciplina, entusiasmo, equidad, respeto, y honestidad. Un factor determinante para el crecimiento de la empresa se relacionó con el papel de la superintendencia bancaria (López et al, 2013).

Seguros Bolívar Tiene como propósito principal lograr la integridad del ser humano, es decir, de las personas y sus hogares, las empresas y demás por medio de la protección y

el restablecimiento de la cotidianidad teniendo como factor central la tranquilidad. Entre los servicios que ofrecen, se encuentran los seguros, las pensiones, la salud, la construcción y la inmobiliaria. Como modelo de gestión, Seguros Bolívar pretende brindar “una oferta de valor centralizada en nuestros clientes que sea amigable, sencilla y confiable, al igual que nuestra actuación” (Seguros Bolívar, 2021). Su cobertura está a nivel nacional, teniendo oficinas en las principales capitales del país, siendo Bogotá su sede principal.

De acuerdo con el informe de sostenibilidad de Seguros Bolívar (Seguros Bolívar, 2020): El desarrollo sostenible es el compromiso por lograr un crecimiento económico, en el que todos sean incluidos, y nadie se quede atrás de los beneficios del desarrollo, manteniendo siempre el cuidado de nuestro entorno natural, nuestra casa común: el planeta.

Por ello, la sostenibilidad no se considera solo como una tarea de los gobiernos sino también de los individuos y las empresas. En este sentido, aquellas empresas que quieran crecer y mantenerse en el tiempo, también les asiste la tarea de identificar y gestionar los asuntos que son un riesgo para su permanencia, y contribuir, desde su quehacer, en la generación de soluciones que aporten a la sostenibilidad, convirtiendo, así, riesgos en oportunidades.

5. Hipótesis

Se plantean las siguientes hipótesis frente a la investigación:

Hipótesis 1: Se parte como hipótesis inicial que el desempeño de las entidades bancarias que se encuentran en Bogotá tiene un desempeño alto, debido a que se ubican en la capital del país y muchas son competitivas y reconocidas a nivel internacional.

Hipótesis 2: Las entidades financieras en la Ciudad de Bogotá cuentan con programas de sostenibilidad que arrojan unos resultados óptimos en los últimos años de su aplicación.

Hipótesis 3: Los programas de sostenibilidad a partir de la aplicación de los indicadores Ethos tienen una perspectiva más profunda sobre las acciones favorables y a mejorar de las entidades financieras ubicadas en Bogotá.

6. Metodología

6.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enfoca en un modelo mixto, ya que se cruzarán datos de naturaleza cuantitativa y cualitativa. En cuanto al alcance, el estudio se ciñe a un enfoque analítico (Hurtado, 2005), puesto que se espera examinar en detalle cómo influyen los indicadores de sostenibilidad sobre el desempeño general de entidades bancarias según los indicadores Ethos.

6.2. Diseño

Se utilizará un diseño **no experimental** con el que se busca generar evidencias de la investigación, aportar más conocimientos en los resultados con situaciones existentes, sin control e influencia sobre las variables. Este diseño no experimental se apoya igualmente en una revisión documental (Hernández et al, 2010), ya que se revisarán fuentes primarias y secundarias, particularmente los programas de sostenibilidad, realizados hasta el momento, de las entidades financieras de la ciudad de Bogotá. Se utilizan fuentes de información secundarias como los informes y encuestas realizadas alrededor del tema de estudio.

Para esta investigación se maneja el diseño **transeccional** ya que se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández et al, 2010), siendo el propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Se maneja el diseño **transeccional descriptivo** ya que se tiene como objeto indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en la población del sector financiero de la ciudad de Bogotá, El procedimiento consiste en ubicar uno o diversas variables a un grupo de personas, contextos, fenómenos y comunidades y proporcionar su descripción.

En la tabla 1, se presenta el diseño de la investigación enfocado para cada objetivo. Allí se establece la meta con su respectiva estrategia de trabajo, evidenciando además las actividades y el producto esperado:

Tabla 1. Diseño de la investigación

Objetivo	Meta	Estrategia de trabajo	Actividades	Producto esperado
<p>Revisar la literatura para el desarrollo de la investigación sobre la influencia de los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos.</p>	<p>Rastrear desde diferentes fuentes bibliográficas y documentales los programas necesaria sobre la influencia de los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos.</p>	<p>Revisión de literatura sobre el tema.</p>	<p>Recolección y lectura de literatura sobre el tema. Recolección de informes de las entidades bancarias respecto a los índices de sostenibilidad y su desempeño.</p>	<p>Consulta, revisión y lectura del estado actual sobre los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.</p>
<p>Determinar cuáles son los índices de sostenibilidad utilizados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.</p>	<p>Establecer las características de los índices que han sido implementados y desarrollados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.</p>	<p>Revisión de literatura, específicamente la referente a los índices.</p>	<p>Revisión de los índices de sostenibilidad de las entidades financieras. Identificación de las características de los índices de sostenibilidad de las entidades financieras.</p>	<p>Identificación de los índices de sostenibilidad las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.</p>
<p>Revisar los estudios encontrados sobre los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.</p>	<p>Conocer en qué consisten los índices de sostenibilidad que se llevan a cabo en las entidades financieras de la ciudad de Bogotá</p>	<p>Lectura crítica de la literatura revisada, específicamente la referente a los índices.</p>	<p>Ejercicio de lectura de la literatura recolectada. Comprensión e interpretación de la documentación recogida, dando especial atención a los informes recientemente publicados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.</p>	<p>Identificación y conocimiento sobre los índices implementados y desarrollados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.</p>

Clasificar los estudios encontrados sobre los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.	Organizar la información recolectada sobre los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras según los criterios establecidos.	Clasificación de la literatura revisada.	Identificación de similitudes o diferencias entre los índices de sostenibilidad. Ordenar la literatura revisada según los criterios establecidos.	Catalogación según los criterios establecidos de la literatura revisada sobre los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras ubicadas en la ciudad de Bogotá.
Relacionar la influencia de los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá con los indicadores Ethos.	Vincular la información revisada sobre los índices de sostenibilidad usados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá con los indicadores Ethos.	Correlación de la literatura revisada con la literatura especializada.	Definir los indicadores Ethos a tener en cuenta. Relacionar la información revisada con los indicadores Ethos.	Conexión de los datos recolectados acerca de la influencia de los índices de sostenibilidad usados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá con los indicadores Ethos.
Reflexionar sobre la influencia de los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá con los indicadores Ethos.	Análisis crítico y reflexivo de los datos recolectados la influencia de los índices de sostenibilidad usados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá con los indicadores Ethos.	Análisis de resultados obtenidos	Analizar los resultados obtenidos. Reflexionar sobre la influencia de los índices de sostenibilidad usados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá con los indicadores Ethos	Análisis crítico y reflexivo sobre los resultados obtenidos sobre la influencia de los índices de sostenibilidad usados por las entidades financieras en la ciudad de Bogotá con los indicadores Ethos

Fuente: Elaboración propia

6.3. Alcance

Teniendo en cuenta los objetivos de investigación se considera que el presente estudio es de alcance descriptivo analítico ya que, por un lado, se caracteriza la situación de las organizaciones objeto de estudio, y por el otro, se realiza un ejercicio de reflexión y análisis.

6.4. Definición de variables

Las variables que fundamentan la ejecución del estudio son las siguientes:

- El desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos.
 - Conceptual: Es cumplir una obligación, realizar actividades, dedicarse y vincularse con los programas de sostenibilidad y su rendimiento alcanzado.
 - Operacional: medición de los indicadores, resultados obtenidos
- Los índices de sostenibilidad de las entidades bancarias.
 - Conceptual: El Programa de Sostenibilidad tiene como propósito la generación de recursos para el desarrollo de programas sociales, desarrollando procesos productivos en armonía y respeto a la naturaleza y potenciando la biodiversidad.
 - Operacional: Análisis de los diferentes indicadores e índices para medir la sostenibilidad.
- Indicadores generales aplicados a la sostenibilidad en el sector financiero
 - Conceptual: Los indicadores de sostenibilidad evalúan el grado de acomodación al modelo de ciudad tanto al inicio de la actuación urbanística (planificación) como una vez esta actuación ha sido implementada y está funcionando (uso y gestión)
 - Operacional: Indicadores, EBITDA, gastos financieros
- Resultados obtenidos en el sector financiero en sostenibilidad
 - Conceptual: Un elemento clave de un programa con enfoque sistémico es la definición de resultados sostenibles, es decir el desarrollo de una visión clara de cómo actuará el sistema de mercado de manera sostenible en cuanto a las funciones del mercado y a los papeles de los actores.
 - Operacional: Estrategias, mediciones, índices, indicadores.

En la tabla 2, se establece el concepto de cada variable con su dimensión y valor.

Tabla 2. Variables de investigación

Concepto	Dimensión	Variable	Valor
Influencia de los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos	Índices de sostenibilidad de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá	Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	Regulación de la conducta
			Relaciones transparentes con la sociedad
		Público interno	Diálogo y participación
			Respeto al individuo
			Trabajo decente
		Medio Ambiente	Responsabilidades frente a las generaciones futuras
	Gerenciamiento del impacto ambiental		
	Desempeño de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá	Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores
		Consumidores y Clientes	Dimensión social del consumo
		Gobierno y Sociedad	Transparencia política
			Liderazgo social

6.5. Población y muestra

Se partió de una muestra representativa de las entidades bancarias ubicadas en la ciudad de Bogotá, cuya población es de 13 conglomerados financieros que se dividen en cinco colombianos y ocho foráneos.

La selección del muestreo se realiza por un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que todas las entidades bancarias ubicadas en la capital del país tenían la misma posibilidad de participación en esta investigación (Arias, 2012); sin embargo, fueron tres (3) las entidades que voluntariamente aceptaron formar parte del estudio: Davivienda, BBVA y Seguros Bolívar.

6.6 Instrumentos para recolección de información

Como ya se explicó, en principio se partió de un proceso de revisión bibliográfica de fuentes primarias y secundarias en la cual se analizaron los índices de sostenibilidad implementados por las entidades bancarias ubicadas en la ciudad de Bogotá, con el fin de interpretar y revisar el desempeño que se ha dado hasta este momento.

Como método de recopilación de información se realizan 7 encuestas con preguntas abiertas y cerradas, para posterior clasificación y análisis de los resultados obtenidos, se

Llevar a cabo mediante la aplicación de cuestionarios a 3 directivos de las entidades financieras en la ciudad de Bogotá seleccionadas (Banco Davivienda, BBVA y Seguros Bolívar).

La primera entrevista tuvo como finalidad realizar un acercamiento inicial, asimismo, en este acercamiento se les comunica a los participantes el propósito del estudio y otros pormenores. Seguidamente, se aplica un cuestionario con tópicos relevantes para la gestión que contribuye al desarrollo socio ambiental; en total se analizaron 40 indicadores que se organizaron de la siguiente manera:

- Tema
- Subtema
- Indicador
- Enunciado
- Etapas
- Indicadores binarios

En el anexo A, se presenta la estructura utilizada y aplicada en los instrumentos para esta investigación.

6.7. Procedimientos y técnicas para la aplicación del instrumento

El cuestionario se aplicó de manera presencial, oral y no anónima; participaron los representantes de los departamentos de riesgo, recursos humanos, sostenibilidad y responsabilidad social.

Preparación y ejecución

Se realizó la invitación por escrito a los participantes, en este se les informó el objetivo, tiempo de duración y pasos a seguir, con la finalidad de generar una disponibilidad de agenda y tiempo para llevar a cabo la actividad.

La entrevista se basó en un guion, las preguntas se diseñaron de manera clara, concretas. Se incluyeron ítems estructurados y no estructurados.

Aplicación de la entrevista

Para iniciar la entrevista se buscó ganar la confianza del entrevistado, romper el hielo, así como propiciar un espacio adecuado para la comunicación fluida. El entrevistado acudió puntualmente, vestido de manera formal, buscando el espacio y lugar tranquilo y adecuado, buscando recoger la información, pero haciendo parte del proyecto al entrevistado.

Contribuciones originales esperadas

Se dan dos contribuciones principales. En primer lugar, se busca que el análisis genere una visión crítica y reflexiva sobre el desempeño de las acciones que llevan a cabo las entidades financieras de la ciudad de Bogotá, ya que es fundamental la evaluación de los procesos que se llevan a cabo, en especial, sobre los programas de sostenibilidad que se han implementado hasta el momento.

En segundo lugar, la aplicación de los indicadores formulados por el Instituto Ethos puede dar una luz de la situación actual de las entidades bancarias en Bogotá, siendo una oportunidad para conocer en qué estado se encuentran las acciones de sostenibilidad, cómo ha sido y cómo es el desempeño de los programas, qué acciones faltan mejorar o implementar.

7. Trabajo de campo

7.1 Procesamiento estadístico de los datos

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información, es decir, la entrevista y el cuestionario diseñados, los cuales se aplicaron de manera personal, oral y no anónima a los tres (3) directivos de los departamentos de riesgo, recursos humanos, sostenibilidad y responsabilidad social de cada una de las entidades seleccionadas, se llevó a cabo un análisis estadístico de los datos. Para esto, se hizo uso del programa Excel, en su última versión brindada por Microsoft. El procesamiento se llevó en cuatro momentos.

En un primer momento, se seleccionaron los tipos de preguntas a procesar, las cuales fueron aquellas de opción múltiple con única respuesta y de respuesta cerrada, “sí” y “no”, en el cuestionario aplicado. En un segundo momento, con relación a las preguntas de opción múltiple, fueron procesadas y se hicieron las gráficas de las respuestas obtenidas, con el fin de facilitar la interpretación de los datos recolectados. Estos datos tienen relevancia, puesto que hacían referencia al estadio en que el participante establecía cada una de las áreas. Tales estadios hacen referencia a una evaluación en profundidad que se da en cuatro (4) etapas según como se encuentre la gestión de RSE en las entidades evaluadas (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Estadios de evaluación de indicadores RSE.

Estadio	Descripción
1	Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.
2	Representa la etapa intermedia de acciones. La empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.
3	Representa la etapa avanzada de acciones. Se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas para la empresa.
4	Representa la etapa proactiva. La empresa alcanza estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influyendo en políticas públicas de interés para la sociedad.

Fuente: ESAN, 2016.

En un tercer momento, respecto a las preguntas con respuesta cerrada, se realizó una depuración de los datos recolectados, con el propósito de organizar y sistematizar cada una de las respuestas obtenidas de los participantes del Banco Davivienda, BBVA y Seguros Bolívar teniendo en cuenta los indicadores Ethos, que fueron tomados como dimensiones de análisis en este caso. Así pues, la primera categoría se refiere a valor de transparencia; la segunda a público interno; la tercera a medio ambiente; la cuarta a proveedores; la quinta a comunidad; y, por último, gobierno y sociedad. Como parte de la organización y la sistematización de la información y para facilitar el análisis de esta, se llevó a cabo la codificación de las respuestas en valores binarios, siendo asignado el número cero (0) para “no” y el número uno (1) para las afirmaciones, es decir, “sí”. Como resultado de dichos valores binarios, se esperaba obtener una sumatoria total de las respuestas obtenidas por área y por desempeño de los indicadores. De esta manera, el valor obtenido de dicha sumatoria sería convertido en el porcentaje resultante frente a la puntuación máxima permitida por cada indicador y área, teniendo en cuenta que dicha puntuación máxima se asume como el porcentaje máximo (100%).

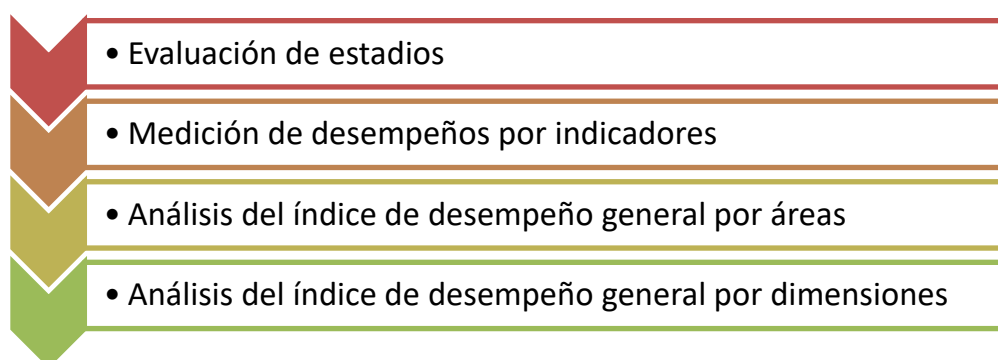
En el último momento, se generó un índice de desempeño a partir de una fórmula. En primer lugar, fue preciso hacer una distribución de los indicadores por áreas, que cada una tenía, dando el mismo valor o importancia que dentro de cada área. Una vez hecho esto, se aplicó una fórmula que permitió la generación de un índice con valores entre cero (0) y uno (1) para, de esta forma, se pudiese visualizar el comportamiento de cada indicador según los porcentajes obtenido de cero (0) a cien (100) y, adicionalmente, poder conocer el índice de desempeño general alcanzado por cada área a partir de la sumatoria del desempeño de las dimensiones analizadas.

En cuanto al procesamiento de la información, en general, hay que tener en cuenta varios aspectos. En primer lugar, la categoría más amplia son los seis (6) indicadores seleccionados (valores, transparencia, y gobierno corporativo; público interno; medio ambiente; proveedores; comunidad; y, gobierno y sociedad). Cada uno de estos indicadores contiene unas dimensiones que abordan unos indicadores específicos. Así pues, para el análisis de esta información, se buscó conocer el valor del índice de desempeño de los indicadores en lugar de considerar el valor porcentual obtenido a partir de una fórmula,

puesto que resulta más precisa la interpretación del desempeño de cada una de las entidades en estudio.

Fue preciso realizarlo de este modo, ya que el instrumento no ofrece una herramienta accesible que permita el procesamiento de los datos. No obstante, se debe tener en cuenta que el Instituto Ethos brinda un servicio de pago por parte del empresario que lo requiera para el estudio de los datos recolectados, es decir, la persona debe pagar por el servicio, entrega los datos recolectados y el Instituto le genera un informe estadístico. Grosso modo, este informe es dividido en cuatro (4) secciones; la primera está dirigida a los estadios; luego, la medición de desempeños por indicadores; y, por último, el análisis del índice de desempeño general por áreas y por dimensiones (Ver Figura 3). Teniendo esto en mente, se procuró hacer un procesamiento y un análisis de la información acorde a los criterios generales encontrados de la revisión de tales informes.

Figura 3. Secuencia y estructura de informe entregado por el Instituto Ethos.



Fuente: elaboración propia.

7.2 Análisis de resultados

Los indicadores Ethos, como herramienta proporcionada a las empresas, son una vía en la que se garantiza la responsabilidad social y el desarrollo sostenible que se maneja dentro de ella. Para obtener los resultados individuales por empresa, es necesario realizar la encuesta diseñada por Ethos, dentro de la cual se realiza la suma de los puntajes y se relaciona con otras empresas que han llenado los datos en el mismo periodo en el que la empresa estudiada realiza el proceso. Esto permite identificar el nivel de desempeño de la sostenibilidad que maneja una empresa y su calificación frente a otras compañías que se encuentran en condiciones similares.

De esta manera, es posible verificar la posición y el puntaje que tiene la empresa dentro de cada ítem estudiado. A cada ítem se le llama indicadores y estos abarcan seis (6) de los siete (7) aspectos que se explican dentro del cuestionario Ethos, en el cual se agrupan valores, transparencia y gobierno corporativo; público interno; medio ambiente; proveedores; comunidad; y, gobierno y sociedad. Dichos indicadores contienen componentes que son los encargados de proporcionar orden y coherencia en la calificación. Estos componentes se agrupan según profundidad, binarios y cuantitativos, en los cuales se debe relacionar la situación más cercana a la que se encuentra la empresa, para que la evaluación sea exitosa y cercana a la realidad. En el componente de profundidad, se proponen cuatro (4) etapas en las que se debe ubicar la situación en la que se encuentra la empresa; en el componente binario, se realiza la respuesta afirmativa o negativa del elemento de validación; y, en el componente cuantitativo, se dan valores a los resultados y los relaciona entre ellos.

Para obtener la calificación de cada indicador, se formularon valores obtenidos mediante los cuartiles de cada uno. La escala empleada se ubica entre 0 y 1, en la que las calificaciones más altas se relacionan con buenos desempeños y las calificaciones más bajas equivalen a un bajo desempeño en el indicador (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Tabla 4. Escala – Índice de desempeño por indicador.

Nivel	Valores
Índice Alto de Desempeño	0,75 a 1,00
Índice Medio de Desempeño	0,50 a 0,74
Índice Bajo de Desempeño	0,25 a 0,49
Índice Muy Bajo de Desempeño	0,00 a 0,24

En primer lugar, para los indicadores Ethos, se tiene en cuenta el índice de valores de Transparencia y Gobierno corporativo. Dentro de este, se presentan dimensiones e indicadores relacionados con la conducta y la transparencia con la sociedad, así como indicadores individuales relacionados con el manejo interno de la compañía (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Tabla 5. Indicador 1 – Valores, transparencia y gobierno corporativo – Dimensiones e indicadores.

Área	Dimensión	Indicadores
Valores, Transparencia y Gobierno corporativo	Autorregulación de la conducta	1. Compromisos éticos 2. Arraigo en la cultura organizativa 3. Gobernanza corporativa
	Relaciones transparentes con la sociedad	4. Relaciones con la competencia 5. Dialogo con las partes involucradas 6. Balance social

El segundo indicador que se tiene es el público interno, en el que se hace referencia a la interacción interna que se presenta en la compañía, y dentro de los cuales se presenta la situación individual con las necesidades de los empleados (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Tabla 6. Indicador 2 – Público interno.

Área	Dimensión	Indicadores
Público Interno	Diálogo y participación	1. Relaciones con sindicatos 2. Gestión participativa
	Respecto al individuo	3. Compromiso con el futuro de los niños 4. Compromiso con el desarrollo infantil 5. Valoración de la diversidad 6. Compromiso con la equidad racial 7. Compromiso con la equidad de género 8. Relaciones con los trabajadores tercerizados

	9. Política de remuneración, prestaciones y carrera
	10. Cuidados con salud, seguridad y condiciones laborales
Trabajo decente	11. Compromiso con el desarrollo profesional y empleabilidad
	12. Conducta frente a despidos
	13. Preparación para la jubilación

El tercer indicador hace referencia al medio ambiente. En este, se tiene en cuenta el compromiso que presenta la compañía con el medio ambiente que lo rodea y el impacto que puede generar sus actividades en él. Se identifican dos dimensiones, la primera se relaciona con la responsabilidad que tiene la compañía frente a las futuras generaciones, esto incluye el mejoramiento ambiental y educación, en la segunda se hace referencia al manejo del impacto ambiental que tiene la compañía (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Tabla 7. Indicador 3 – Medio ambiente.

Área	Dimensión	Indicadores
Medio Ambiente	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	1. Compromiso con la mejora de la calidad ambiental 2. Educación y concienciación ambiental
	Gerenciamiento del impacto ambiental	3. Administración del impacto en el medio ambiente 4. Sustentabilidad de la economía forestal

5. Minimización de entrada y salida de materiales

En el cuarto indicador, se menciona el manejo de los proveedores dentro de la empresa. Para esto, se identifica la dimensión de selección, evaluación y asociación de proveedores. Dentro de este, se tienen presentes los criterios de selección, manejo interno de los empleados por parte de los proveedores y apoyo en el desarrollo de sus actividades (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Tabla 8. Indicador 4 – Proveedores.

Área	Dimensión	Indicadores
Proveedores	Selección, evaluación y asociación con proveedores	1. Criterios de selección de proveedores
		2. Trabajo infantil en la cadena productiva
		3. Trabajo forzado en la cadena productiva
		4. Apoyo al desarrollo de proveedores

El quinto indicador hace referencia a la comunidad. En este, se relacionan las actividades con la sociedad relaciones y acciones que se presentan, enfocados en la comunidad afectada y alcanzada por las actividades realizadas por la compañía (Ver Tabla 9).

Tabla 9. Indicador 5 – Comunidad.

Área	Dimensión	Indicadores
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	1. Administración del impacto de la compañía en la comunidad
		2. Relaciones con organizaciones locales
	Acción social	3. Financiamiento de la acción social
		4. Involucración de la compañía con la acción social

El sexto y último indicador referenciado en la presente investigación se relaciona con el gobierno y sociedad. En este, se tiene en cuenta las actividades políticas en las que se desenvuelve la compañía y el liderazgo social que representa en la comunidad (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Tabla 10. Indicador 6 – Gobierno y sociedad.

Área	Dimensión	Indicadores
Gobierno y Sociedad	Transparencia política	1. Contribuciones para campañas políticas
		2. Construcción de la ciudadanía por las empresas
		3. Prácticas contra la corrupción y la coima
	Liderazgo social	4. Liderazgo e influencia social
		5. Participación en proyectos sociales gubernamentales

7.2.1. Davivienda

En primer lugar, se realizó el análisis de los indicadores según los conocimientos y la percepción de los directivos participantes del Banco Davivienda. El estudio de los valores para los indicadores Ethos dentro de la compañía se hizo a partir de la obtención de los resultados pertinentes para el momento y la situación actual en la que se encuentra la empresa para poner en comparación con otras compañías que presentan circunstancias similares.

El primer indicador, valores, transparencia y gobierno corporativo, obtiene valores de dos (2) para los indicadores individuales de arraigo de la cultura organizativa y relaciones con la competencia; un valor de tres (3) para los indicadores individuales compromisos éticos, diálogo con partes involucradas y balance social; y, en cuanto al indicador individual de gobernanza corporativa, se obtiene un valor de cuatro (4) (Ver Figura 4). Es posible observar una percepción buena del indicador evaluado, lo cual indica que se ha estado realizando una gestión adecuada con la implementación de acciones que favorecen la

transparencia y el manejo idóneo en el banco, en especial en cuanto a la gobernanza corporativa; no obstante, se deben considerar el mejoramiento de temas relacionados con arraigo a la cultura organizativa y a las relaciones con la competencia, puesto que son factores que tienen una gran influencia en los resultados obtenidos.

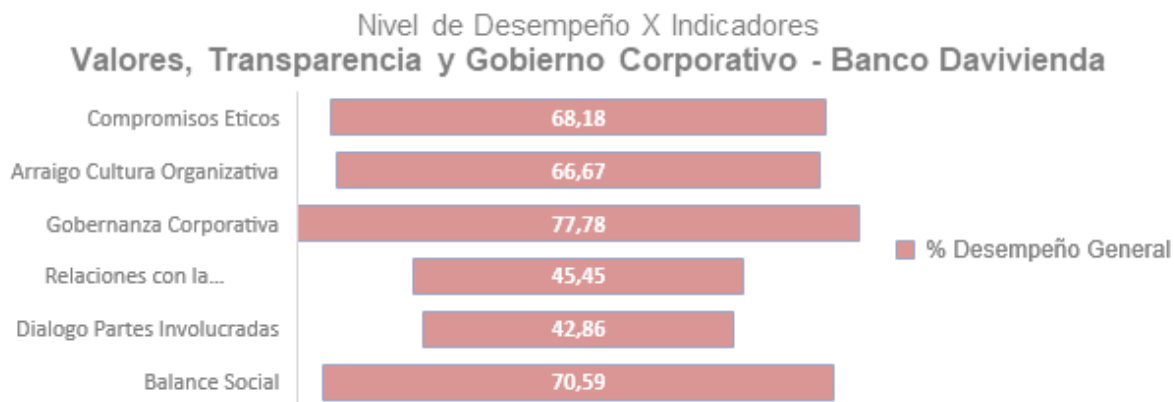
Figura 4. Indicador 1. Valores, transparencia y gobierno corporativo - Banco Davivienda.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

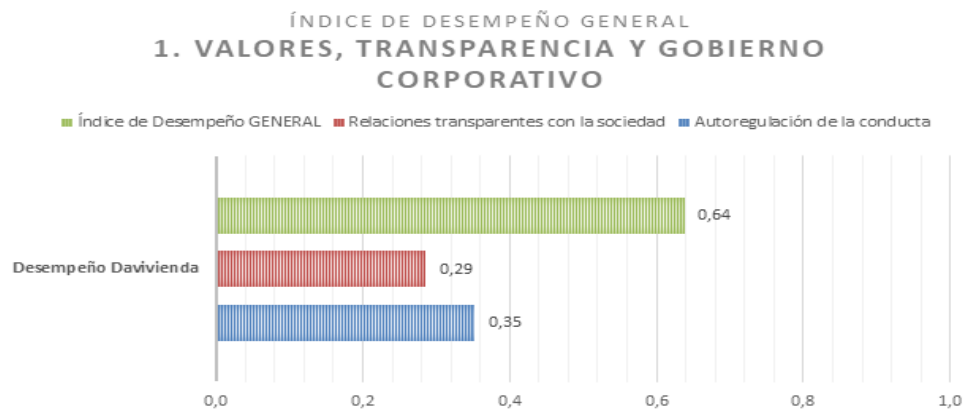
En cuanto al nivel de desempeño por indicadores del banco, se obtiene el más elevado para el indicador de gobernanza corporativa, mientras que el indicador individual con menor desempeño se presenta en el diálogo con partes involucradas (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). De esta manera, se evidencia que la compañía presenta falencias que deben ser mejoradas para tener mejor nivel de competencia frente a las otras empresas, pues es fundamental tener presente el funcionamiento interno y la promoción de buenas prácticas que apoyen la obtención de mejores resultados, así mismo se puede encontrar apoyo y crecimiento al momento de mejorar los canales de comunicación y diálogo con las compañías que son competencia o que se encuentran implicadas en un tema facilitando el conocimiento del mercado y la adopción de estrategias positivas.

Figura 5. Nivel de desempeño por indicadores para valores, transparencia y gobierno corporativo – Banco Davivienda.



El desempeño general para este indicador del banco Davivienda obtuvo un valor de 0.64, localizándose en la parte media de la escala, lo cual refleja un buen trabajo realizado por parte de la empresa, que, con seguimiento, mejoras y evaluaciones iterativas, son posibles de mejorar y obtener mejores resultados a nivel general. En cuanto al desempeño por dimensiones, se obtiene un valor de 0.29 para relaciones transparentes con la sociedad y, un valor de 0.35 para autorregulación de la conducta, los cuales se ubican en un índice de desempeño bajo (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.). Esto trae consigo implicaciones a las que debe darse una especial atención, puesto que las acciones que se llevan a cabo no están funcionando para el público, las necesidades y los servicios que se tienen en el momento actual. Por lo tanto, implica que es necesario que el banco realice las revisiones, los ajustes y las evaluaciones pertinentes para mejorar en cuanto a lo que se ofrece en el presente indicador.

Figura 6. Índice de desempeño general y por dimensiones para valores, transparencia y gobierno corporativo – Banco Davivienda.



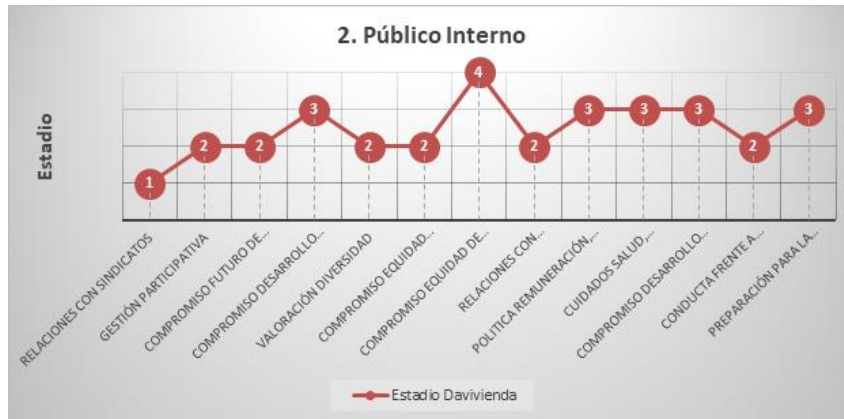
Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

En el segundo indicador, público interno, la compañía obtuvo uno (1) para el indicador individual de relaciones con sindicatos, el cual fue el de menor puntaje (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). Esto se refleja también por la situación del contexto social, económico y cultural que se encuentra el país y la manera cómo funcionan las organizaciones sindicales en las últimas décadas.

En cuanto a los indicadores individuales de gestión participativa, compromiso con el futuro de los niños valoración de diversidad, compromiso con la equidad racial, relaciones con los trabajadores tercerizados y conducta frente a despidos se obtuvo un valor de dos (2) y para los indicadores individuales de compromiso con el desarrollo infantil, la política de remuneración prestaciones y carrera, los cuidados con salud, seguridad y condiciones laborales, el compromiso con el desarrollo profesional y empleabilidad y la preparación para la jubilación se obtiene un valor de tres (3) (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). De tal modo, se puede observar en estos un estadio de desarrollo y aplicación bueno implicando una adecuada gestión y acciones que han favorecido los resultados; no obstante, se da como una ventana a realizar acciones de mejora necesarias en el banco.

Finalmente, para el indicador individual de compromiso con la equidad de género se obtiene un valor de cuatro (4), siendo el indicador con mejor puntaje (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). El nivel de desempeño por indicadores de la compañía obtiene una calificación porcentual mínima para el indicador de preparación para la jubilación con un valor de 25, mientras que la calificación máxima se da para conducta frente a despidos siendo un valor de 100 (Ver Figura 8). Esto implica que se encuentra una falencia o baja preocupación con las garantías laborales ofrecidas a los empleados a futuro, dando poca seguridad y condiciones favorables que motiven a trabajar para la compañía. En contraparte, se encuentra una gestión excelente en las prácticas frente a los despidos, teniendo una gestión destacable en dichos tramites, siendo favorable tanto para el empleado que termina su contrato, como en la empresa y el cumplimiento de las obligaciones legales.

Figura 7. Indicador 2. Público interno – Banco Davivienda.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

En cuanto al índice de desempeño general obtenido para público interno en la compañía Banco Davivienda, se posiciona por debajo del valor medio de la escala con un valor de 0.44, siendo un índice de bajo desempeño. De manera que se evidencia una falta de gestión y de atención con los empleados y las personas relacionadas con el funcionamiento de la compañía. En específico, el desempeño por dimensiones obtuvo valores notablemente muy bajos, para la dimensión de trabajo decente se obtuvo un desempeño de 0.22, en cuanto a la dimensión de respeto al individuo se presenta una valoración de 0.15 y la dimensión de diálogo y participación obtuvo desempeño de 0.08 (Ver Figura 9).

Figura 8. Nivel de desempeño por indicadores para público interno – Banco Davivienda.

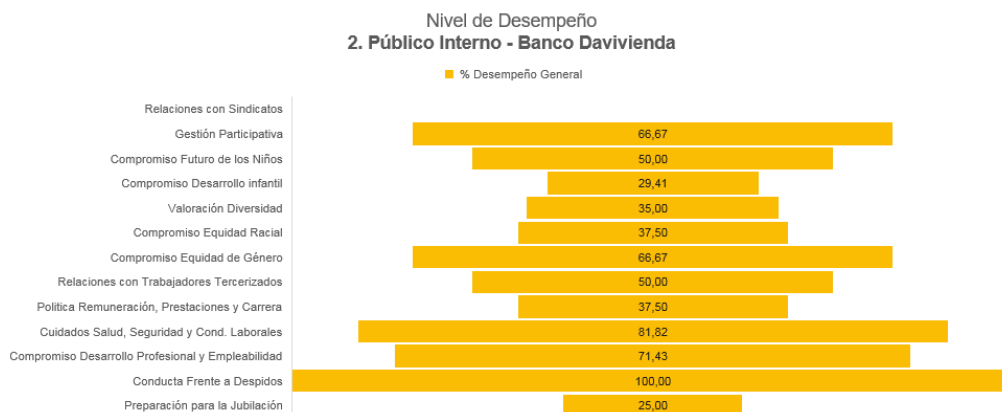
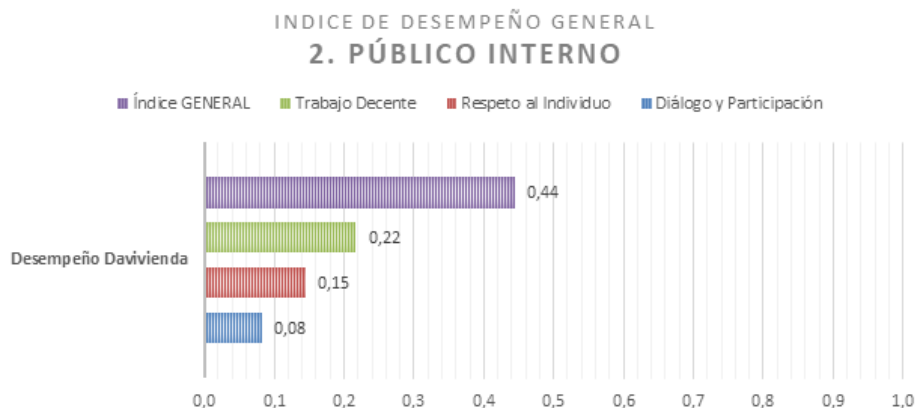


Figura 9. Índice de Desempeño GENERAL y por Dimensiones – Banco Davivienda.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver [Error!](#) No se encuentra el origen de la referencia.).

Se puede evidenciar que en el indicador presenta valores muy bajos de desempeño por dimensiones, a pesar de mantenerse en un valor cercano al medio con el índice general. Esto implica que es preciso que el banco tome acciones al respecto y brinde mejores garantías que favorezcan al funcionamiento interno de la empresa y, así mismo, fomentar la motivación de los trabajadores y la permanencia.

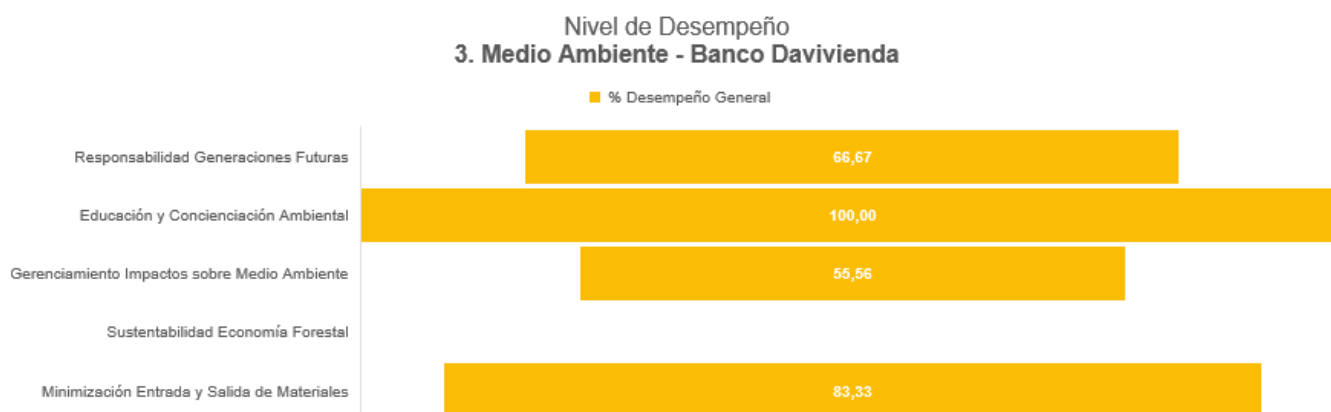
El tercer indicador sobre medio ambiente evaluado obtiene un valor de tres (3) para los indicadores individuales de responsabilidad con generaciones futuras, educación y concienciación ambiental, gerenciamiento de impactos sobre el medio ambiente y sustentabilidad de economía forestal; y, en cuanto al indicador individual de minimización de entrada y salida de material se obtuvo un valor de cuatro (4) (Ver Figura 10). Se pueden observar prácticas buenas con relación al medio ambiente y la promoción de hábitos y conciencia en los empleados y las personas implicadas con la compañía. En el desempeño por indicadores, se obtuvo un valor porcentual mínimo en sustentabilidad de economía forestal y un valor porcentual máximo en educación y concienciación ambiental (Ver Figura 11). Adicionalmente, se evidencia que la mayoría de los indicadores individuales se ubican por encima del valor medio de la escala apreciando un manejo adecuado.

Figura 10. Indicador 3. Medio ambiente – Banco Davivienda.



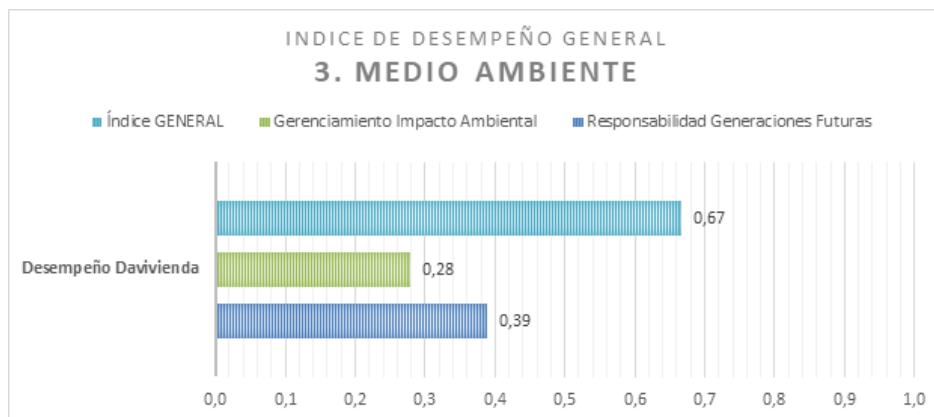
Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

Figura 11. Nivel de desempeño por indicadores para medio ambiente – Banco Davivienda.



El índice de desempeño general para el indicador de medio ambiente en la compañía banco Davivienda obtiene un valor de 0.67, ubicándose en un índice de desempeño medio, lo que implica que es un resultado favorable para la empresa en cuanto a manejo que se ha tenido con el tema y la promoción que se ha dado internamente. Mientras que el desempeño por indicadores individuales, los resultados obtenidos se ubican en el índice de desempeño bajo, puesto que el gerenciamiento de impacto ambiental obtiene un valor de 0.28 y la responsabilidad con generaciones futuras obtiene un valor de 0.39 (ver Figura 12). De manera que, aunque el índice a nivel general obtuvo un buen resultado, es recomendable que se planeen acciones de mejora por parte de las dimensiones.

Figura 12. Índice de desempeño general y por dimensiones para medio ambiente – Banco Davivienda.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

El cuarto indicador proveedores para la compañía obtiene un valor de tres (3) para los indicadores individuales de relaciones con sindicatos, la gestión participativa, el compromiso con el futuro de los niños y el compromiso con el desarrollo infantil, evidenciando que todos los indicadores individuales para proveedores se mantienen estables (Ver Figura 13). De esta manera, resulta positiva la gestión realizada por la compañía con la atención brindada a las conexiones tenidas. Respecto al desempeño por indicadores, se presenta un comportamiento óptimo, ubicando la calificación de todos ellos por encima del valor porcentual medio, el indicador individual con mejor desempeño es gestión participativa, mientras que el indicador con menor desempeño es compromiso con el futuro de los niños (Ver Figura 14). No obstante, es evidente una buena gestión realizada por el banco con otras entidades, puesto que tiene en cuenta la relación y el funcionamiento con los proveedores y, además, con el compromiso con el desarrollo infantil y el con el futuro de los niños.

Figura 13. Indicador 4. Proveedores – Banco Davivienda.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

Figura 14. Nivel de desempeño por indicadores para proveedores – Banco Davivienda.

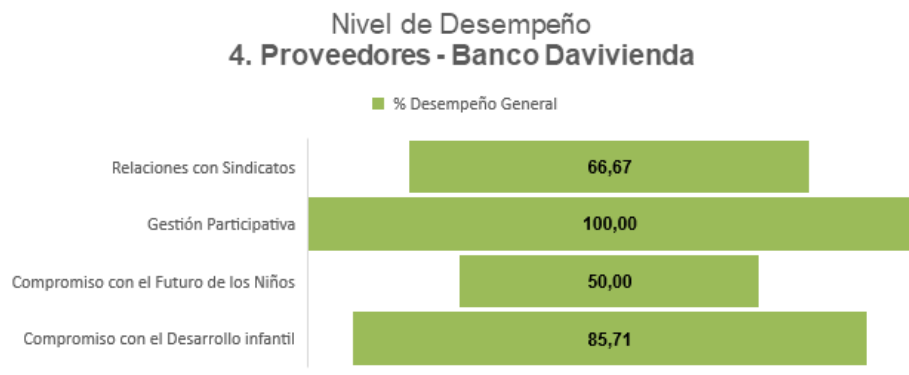
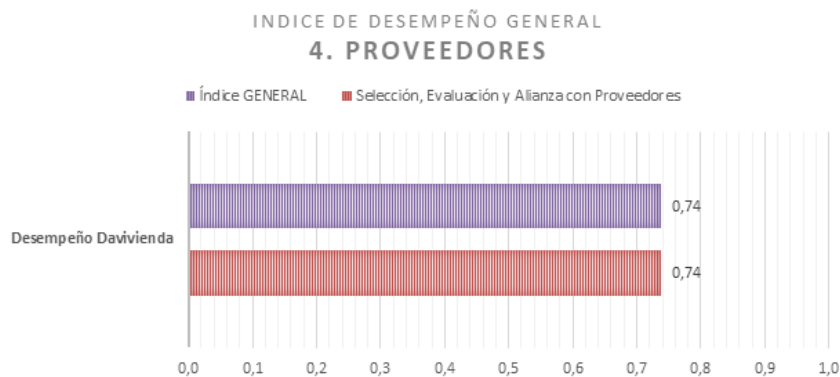


Figura 15. Índice de desempeño general y por dimensiones para proveedores – Banco Davivienda.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

El índice de desempeño general para el indicador proveedores en la compañía Banco Davivienda presenta un valor de 0.74. De igual manera, la valoración de desempeño por dimensión de selección, evaluación y alianza con proveedores presenta un valor de 0.74 (Ver Figura 15). Se puede evidenciar que la compañía presenta una evaluación sobresaliente para este indicador, siendo apropiado su manejo de proveedores de forma general y por indicadores individuales.

En el quinto indicador para la compañía banco Davivienda, se tiene comunidad. Este indicador representa un ítem de gran importancia para las compañías. Dentro de este es posible evaluar y relacionar los resultados con posibles aceptaciones por parte de la sociedad en la que presta sus servicios, lo que aporta crecimiento o por el contrario limita el crecimiento. Para los indicadores individuales de administración de impacto en la comunidad, relaciones organizacionales locales y financiamiento de acción social se obtuvo un valor de dos (2) y para el indicador de involucración con la acción social se obtuvo un valor de tres (3) (Ver Figura 16). Se puede observar que, a nivel general, el banco tiene una gestión favorable para la comunidad; no obstante, se observan tres (3) factores que deben ser mejorados para conseguir una mejor sostenibilidad.

Por otro lado, el nivel de desempeño para el indicador de comunidad presenta un valor porcentual mínimo para el indicador individual de relaciones organizacionales locales, mientras que en el indicador individual de financiamiento social presenta un valor total de 100, con un comportamiento drásticamente variable en el desempeño de los indicadores individuales (Ver Figura 17). Se tiene que el nivel de desempeño tiene acciones más enfocadas en unos factores que en otro, sobre todo, en las relaciones con las que involucran las acciones sociales y la comunidad despreciando las organizaciones locales.

Figura 16. Indicador 5 comunidad – Banco Davivienda.



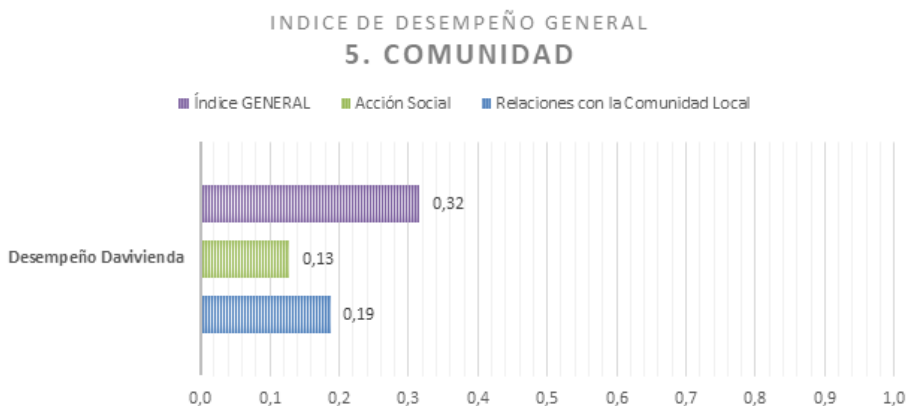
Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

Figura 17. Nivel de desempeño por indicadores para comunidad – Banco Davivienda.



El índice de desempeño general para el indicador comunidad presenta un valor de 0.32, destacándose por ser el indicador que presenta un desempeño general más bajo en toda la evaluación de la compañía Davivienda. No obstante, para el indicador en cuestión, la dimensión de acción social presenta un valor de 0.13 y el desempeño de relaciones con la comunidad local presenta un valor de 0.19, ubicándose en un índice de desempeño muy bajo, lo cual refleja que hace falta mejorar el trabajo en el indicador de la comunidad, pues no se está haciendo un favorable para la acción social y local (Ver Figura 18).

Figura 18. Índice de desempeño general y por dimensiones para comunidad – Banco Davivienda.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

El sexto y último desempeño evaluado para la compañía Banco Davivienda es gobierno y sociedad. Para esta, se realiza la aclaración que para la compañía, dentro de la cuál refieren

no haber tratado antes ni haberse involucrado en asuntos políticos. De esta manera, el primer indicador individual no tiene valoración ni fue evaluado para esta compañía. Los valores obtenidos para los indicadores individuales de construcción de la ciudadanía por las empresas y las prácticas contra la corrupción y la coima obtuvieron un valor de dos (2) y los indicadores individuales de liderazgo e influencia social y participación en proyectos sociales gubernamentales obtuvieron un valor de tres (3) (Ver Figura 19). Así, se observa que el banco tiene una visión clara que, si bien se involucra en acciones del gobierno, no se involucra en la política, logrando así impactar y favorecer otros procesos de manera óptima como los son en el liderazgo y la influencia social y la participación en proyectos sociales. El índice de desempeño por indicadores individuales presenta un valor porcentual máximo en el indicador individual de participación en proyectos sociales gubernamentales, mientras que para el indicador de construcción de la ciudadanía se obtiene un valor mínimo (Ver Figura 20).

Figura 19. Indicador 6. Gobierno y sociedad – Banco Davivienda.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

El índice de desempeño general para el indicador de gobierno y sociedad en la compañía Banco Davivienda se presenta con un valor de 0.67 ubicándose en el nivel medio de la escala, siendo uno de los factores con puntuación favorable. Adicional, se obtiene un valor de 0.42 para la dimensión de liderazgo social, la cual se ubica en un nivel bajo de desempeño, y para la dimensión de transparencia política se obtiene un valor de 0.25, se ubica en un nivel muy bajo de desempeño (Ver Figura 21). De esta manera, se puede evidenciar que hay falencias en la gestión relacionada con el seguimiento, la evaluación y

la vigilancia de la gestión de modo que se den de manera transparente y correcta acorde a los valores de la sociedad y el gobierno.

Figura 20. Figura 34. Nivel de desempeño por indicadores para gobierno y sociedad – Banco Davivienda.

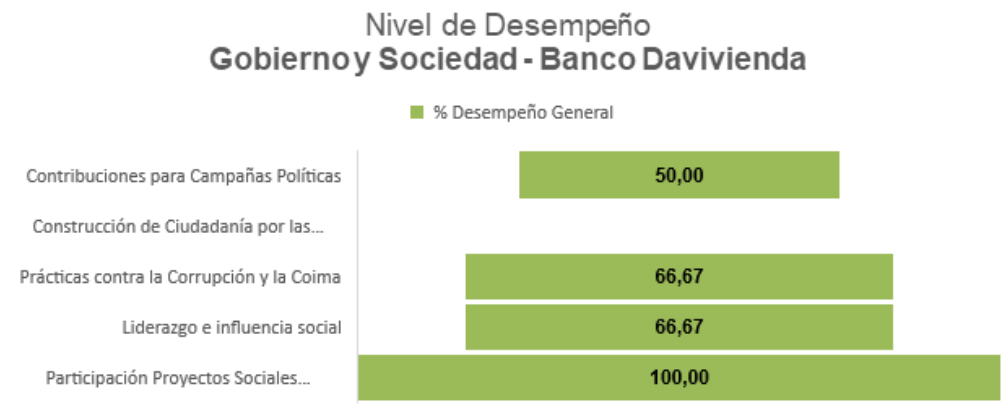
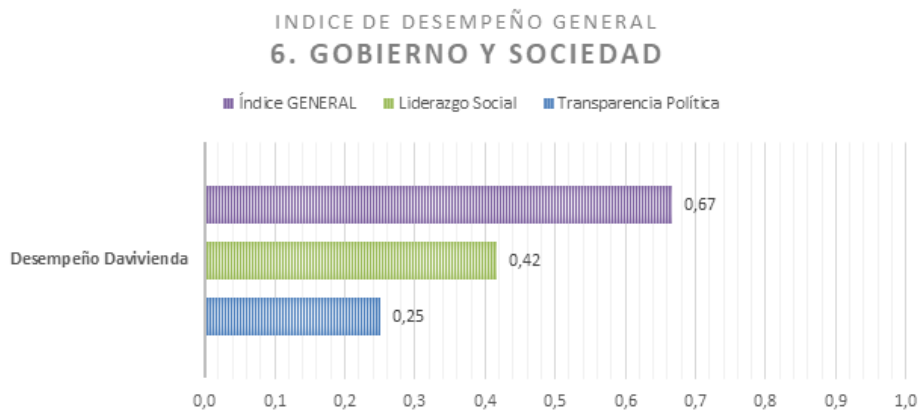


Figura 21. Índice de desempeño general y por dimensiones para gobierno y sociedad – Banco Davivienda.

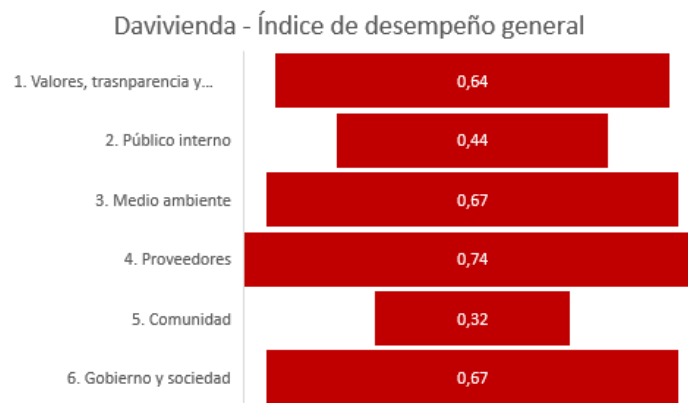


Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

El desempeño de la compañía Banco Davivienda presenta valores diferenciales en los desempeños generales de forma importante, con los valores más altos para proveedores, medio ambiente y gobierno y sociedad y los valores más bajos de desempeño para los indicadores de público interno y comunidad (Ver Figura 22). Se puede evidenciar que, a pesar de tener valores altos para algunos de los indicadores, también el valor más bajo presenta una diferencia considerable que debe ser evaluada y reformada, con el fin

estabilizar y mantener un adecuado desempeño en cada una de ellas. De manera general, los resultados muestran que Davivienda tiene acciones favorables y dirigidas a los proveedores, las cuales se deben destacar con el buen manejo de valores, transparencia y gobierno corporativo, puesto que se destaca la labor correctamente realizada. De la misma manera, se puede observar que la mayoría de los indicadores se encuentran entre niveles de desempeño medio y alto, lo que implica que se tienen una buena gestión de sostenibilidad en la empresa (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Figura 22. Resumen de índice de desempeño general – Davivienda.



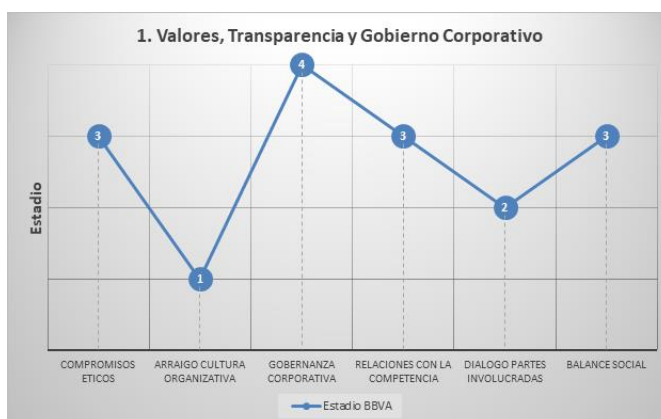
7.2.2. BBVA

Se evaluó el primer indicador, valores, transparencia y gobierno corporativo, en el que los indicadores individuales fueron arraigo a la cultura organizativa con un valor de uno (1); en cuanto a las dimensión de dialogo de partes involucradas con un valor de dos (2); en cuanto a las dimensiones de compromisos éticos, balance social y relaciones con la competencia con un valor de tres (3), siendo el indicador individual con menor valor de evaluación para este indicador general; y, por último, la gobernanza corporativa con un valor de cuatro (4) (Ver Figura 23). Así, se puede observar que el banco tiene fortalezas algunas dimensiones más que en otras, en especial, en la gobernanza corporativa. No obstante, este banco presenta la misma falencia que el banco Davivienda en el arraigo a la cultura organizativa, siendo un aspecto que promueve y favorece la gestión del indicador de valores, transparencia y gobierno.

Del mismo modo, es posible identificar, a nivel de desempeño general por indicadores individuales, que el indicador de gobernanza corporativa es el que mejor desempeño tiene

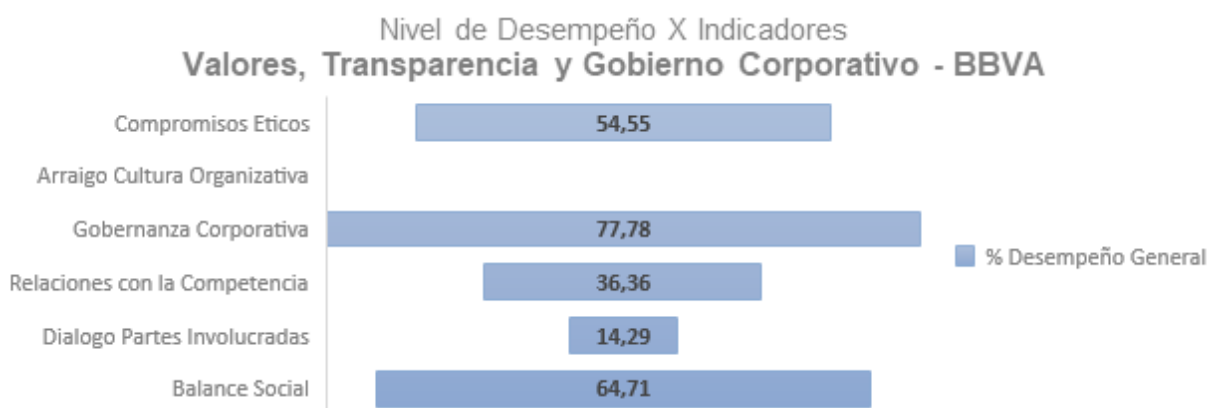
para la compañía BBVA con un valor porcentual de 77,78; mientras que, como se menciona anteriormente, el arraigo a la cultura organizativa es el que menor desempeño general presenta (Ver Figura 24). Teniendo en cuenta que cada indicador individual permite realizar un análisis más globalizado de la posición y compromiso que maneja la compañía. Siendo así, es necesario revisar las acciones y plantea las estrategias pertinentes que permitan la promoción de acciones.

Figura 23. Valores, transparencia y gobierno corporativo – BBVA.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

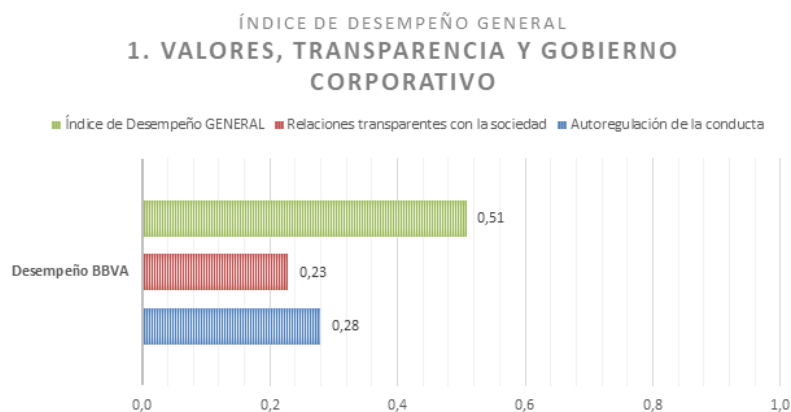
Figura 24. Nivel de desempeño por indicadores para valores, transparencia y gobierno corporativo – BBVA.



En cuanto a los índices de desempeño generales, con la evaluación Ethos visualizar los valores definitivos de la calificación para el indicador de valores, transparencia y gobierno corporativo, se identifica que el desempeño general tiene un valor de 0.51, ubicándose en

un nivel medio de desempeño, lo cual es un resultado favorable para la compañía. Por otro lado, las relaciones transparentes con la sociedad obtienen un valor de 0.23, un nivel muy bajo y la autorregulación de conducta tiene un valor de 0.28, un nivel bajo (Ver Figura 25). Dichos valores representan un desempeño bajo de la compañía para el primer indicador, identificando una necesidad de mejoramiento que permita garantizar a la compañía demostrar mejores desempeños.

Figura 25. Índice de desempeño general y por dimensiones para valores, transparencia y gobierno corporativo – BBVA.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver [¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.](#)).

En el segundo indicador general, público interno, se identifican 13 dimensiones individuales, para los cuales se obtuvo un valor de cuatro (4) para los indicadores individuales de gestión participativa y cuidados con salud, seguridad y condiciones laborales y un valor de tres (3) para las relaciones con sindicatos, la valoración de diversidad, el compromiso con la equidad racial, el compromiso equidad de género, las relaciones con los trabajadores tercerizados conducta frente a despidos y la preparación para la jubilación. Se puede encontrar una aplicación de acciones y estrategias favorables para los empleados y las personas involucradas en los procedimientos del banco, siendo favorable para el ambiente laboral y la motivación en la oficina. Además, se obtuvieron valores de dos (2) para los indicadores individuales de compromiso con el futuro de los niños, compromiso con el desarrollo infantil, política de remuneración, estaciones y carrera, lo cual implica que se deben hacer mejoras con las acciones futuras que apoyen de manera local los proyectos (Ver Figura 26).

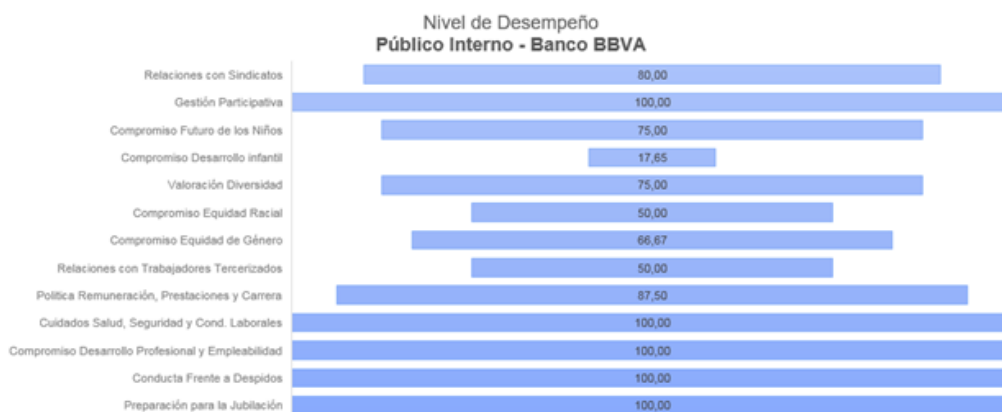
El desempeño por indicadores muestra unos valores altos para la mayoría de los indicadores individuales, teniendo para 5 de ellos un valor porcentual de 100, siendo uno de los indicadores en los que más se destaca el BBVA. Sin embargo, el indicador con un nivel más bajo es compromiso con el desarrollo infantil con un porcentaje del 17,65, que, como se menciona previamente, es posible reforzar con el apoyo otros proyectos que involucren acciones con la infancia y el futuro local (Ver Figura 27).

Figura 26. Público interno – BBVA.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

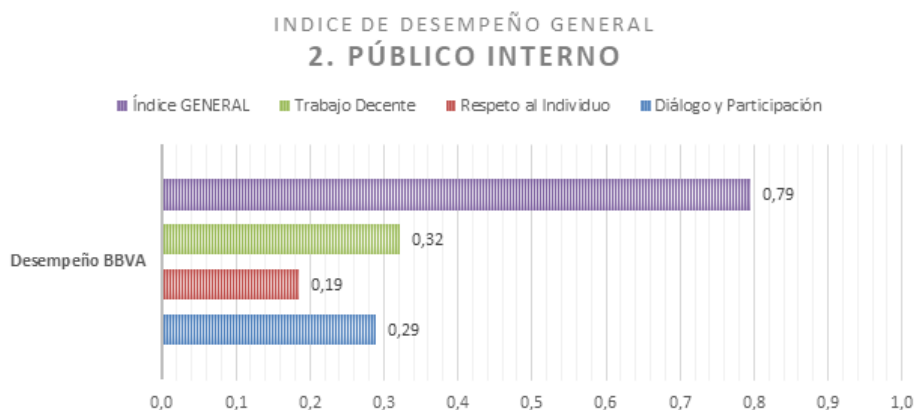
Figura 27. Figura 5. Nivel de desempeño por indicadores para publico interno – Banco BBVA.



En cuanto al desempeño general se puede evidenciar que en el índice estudiado los valores aumentan respecto al índice anterior. Con un valor de 0.79 para el índice general de público interno, el cual se ubica en un índice de desempeño alto, siendo de los pocos que se ubican

en este. En cuanto al valor de trabajo decente se sitúa en 0.32, ubicándose en un nivel bajo, respeto al individuo 0.19, en un nivel muy bajo, y diálogo y participación se obtiene un valor de 0.29, siendo un nivel bajo (Ver Figura 28). De este modo, es posible identificar que, a pesar de tener un valor general del índice alto, el desempeño individual de los componentes tiene valores inferiores, que hacen de esto una necesidad de reforma para el trato con sus empleados. Debido a dichos bajos desempeños en el trato a los empleados, la compañía resulta poco atractiva para empleados calificados que puedan proporcionar crecimiento en ella.

Figura 28. Índice de desempeño general y por dimensiones para público interno – BBVA.



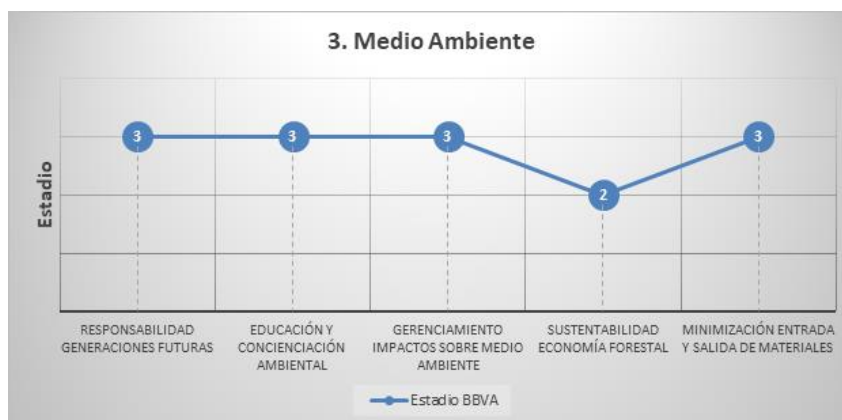
Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

En el tercer índice, se tiene el medio ambiente, dentro de este es imprescindible mencionar que, gracias a la concientización que se ha venido presentando en las últimas décadas respecto a la relación humano-ambiente, es un ítem que requiere especial atención a las actualizaciones y requerimientos que puedan surgir debido a las circunstancias del planeta. De este modo, al evaluar este índice de medio ambiente, se obtienen resultados con un valor de tres (3) para los ítems individuales de responsabilidad con generaciones futuras, educación y concienciación ambiental, gerenciamiento de impactos sobre el medio ambiente y minimización de entrada y salida de materiales, en cuanto al ítem individual de sustentabilidad economía forestal, se obtuvo un valor de dos (2) (Ver Figura 29).

En cuanto al nivel de desempeño por indicadores individuales, se obtienen valores similares y elevados para la mayoría de los indicadores, exceptuando el indicador de sustentabilidad

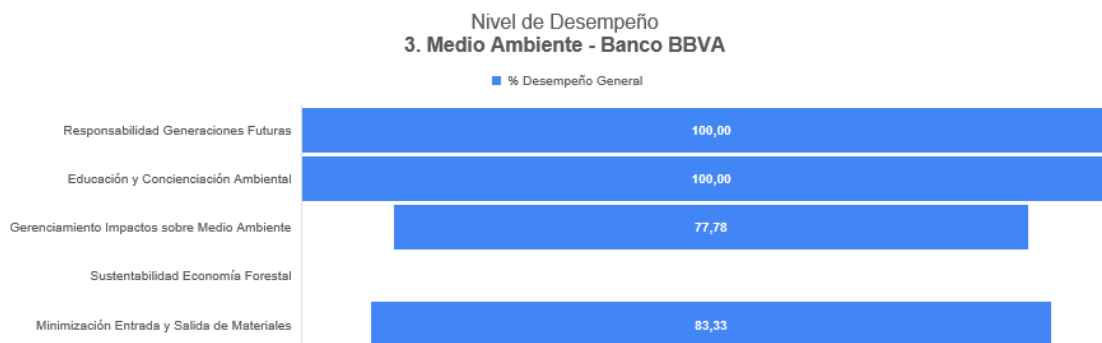
economía forestal, que presenta un desempeño inferior a los demás indicadores que es prácticamente nulo (Ver Figura 30). De esta manera, se puede observar que la compañía se destaca en el cumplimiento de este indicador resultando favorable para el medio ambiente y la promoción y la concientización de este mismo.

Figura 29. Medio ambiente – BBVA.



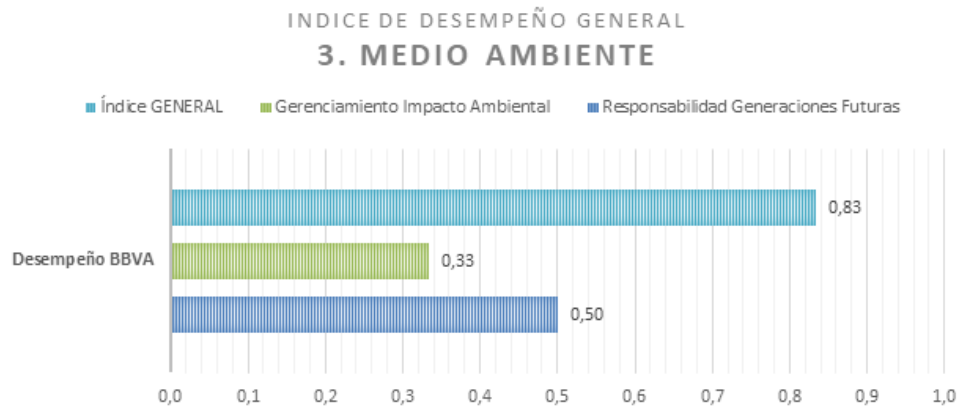
Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

Figura 30. Nivel de desempeño por indicadores para medio ambiente – BBVA.



Respecto al desempeño general de la compañía en el ítem de medio ambiente, se obtiene un valor de 0.83, siendo el más elevado hasta el momento para BBVA, lo que indica que tienen un alto compromiso con el medio ambiente. El índice de desempeño para el gerenciamiento de impacto ambiental tiene un valor de 0.33 y la responsabilidad con generaciones futuras obtiene un valor de 0.50 (Ver Figura 31). De este modo, la compañía se ubica, con una calificación general buena en el índice de medio ambiente, demostrando compromiso con los aspectos relacionados al medio ambiente y su cuidado, desde las actividades propias de la empresa y educación a sus empleados.

Figura 31. Índice de desempeño general y por dimensiones para medio ambiente – BBVA.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

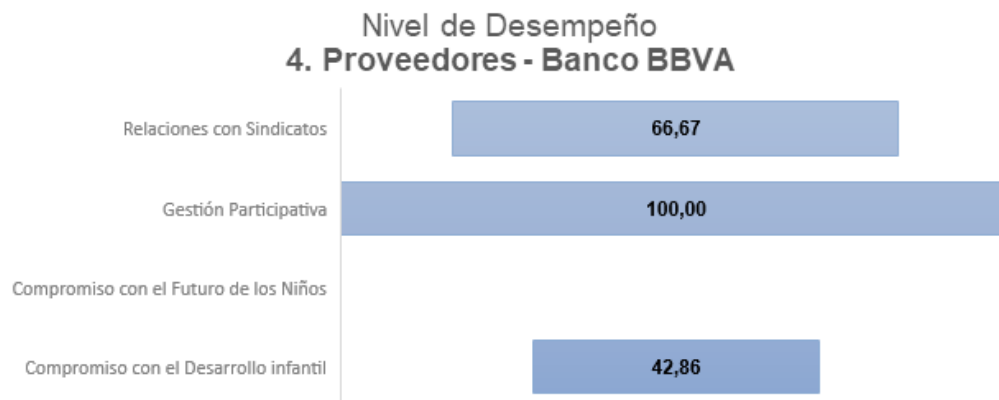
En el cuarto indicador general, se tienen los proveedores. Dentro de esto es necesario mencionar que para que una compañía funcione adecuadamente debe tener relaciones con otras compañías que prestan servicios diferentes y de interés para ellas. De este modo, los proveedores son parte fundamental del manejo interno de la compañía. Para el indicador 4, proveedores, el banco BBVA obtuvo una calificación de tres (3) para todos los indicadores individuales, relaciones con sindicatos, gestión participativa, compromiso con el futuro de los niños y compromiso con el desarrollo infantil, siendo un resultado positivo y favorable para la sostenibilidad de la empresa (Ver Figura 32).

Figura 32. Indicador 4. Proveedores – Banco BBVA.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

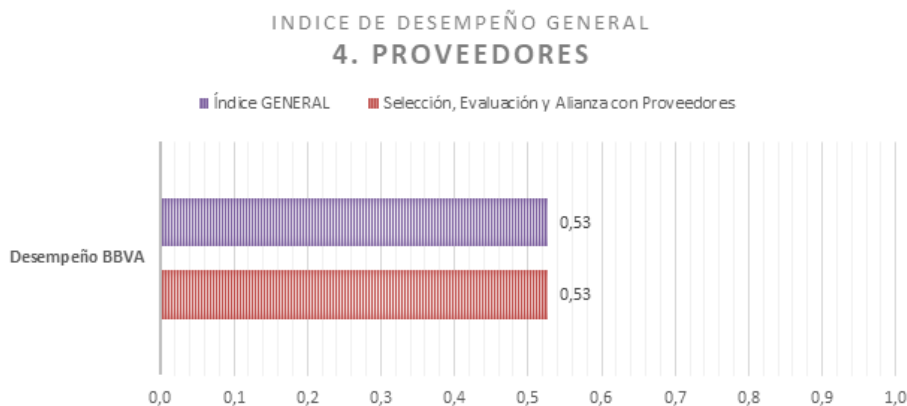
Figura 33. Nivel de desempeño por indicadores para Proveedores – BBVA.



Los valores para el nivel de desempeño por las dimensiones varían notablemente, obteniendo el valor porcentual máximo para la gestión participativa y el menor valor porcentual para el compromiso con el desarrollo infantil, siendo destacable que la dimensión con valor más bajo se encuentra sobre 40 (Ver Figura 33).

Los valores para el índice de desempeño general y por dimensión de selección, evaluación y alianza con proveedores del indicador del banco BBVA se ubican en el medio del rango de valores con un valor de 0.53 (Ver Figura 34). Esto proporciona una visión general de un desempeño medio en este índice, equivalente al comportamiento que ha presentado la compañía en los anteriores indicadores.

Figura 34. Índice de desempeño general y por dimensiones para proveedores – Banco BBVA.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

En el quinto indicador, se tiene la comunidad. De este modo, se evalúa las relaciones que maneja la compañía con la comunidad que lo rodea, como aporta y beneficia a esta. Se obtienen valores de tres (3) para los indicadores individuales de administración del impacto en la comunidad, relaciones organizacionales locales e involucración con la acción social, resultando positivo para la gestión realizada en aspectos relacionados con la comunidad. En cuanto al indicador de financiamiento de acción social se obtuvo un valor de uno (1), siendo una falta en la ausencia de aporte a los programas sociales (Ver Figura 35). En cuanto al desempeño por indicadores se obtiene el valor porcentual máximo con 100 para los indicadores de relaciones organizacionales locales, financiamiento de acción social e involucración con la acción social, mientras que el indicador individual de administración de impacto en la comunidad obtiene un valor porcentual de 64.29 (Ver Figura 36). Se evidencia un buen desempeño de indicadores individuales dentro de las acciones que presenta la compañía con la comunidad.

Respecto al desempeño general del indicador comunidad se obtiene un valor de 0.49, valor que se encuentra por debajo del medio de rango. En cuanto al desempeño por dimensiones se obtiene un valor de 0.14 para la dimensión de acción social, demostrando un nivel muy inferior en este, y un valor de 0.34 para la dimensión relaciones con la comunidad local (Ver Figura 37). Dentro de este indicador, se puede evidenciar un desempeño inferior a los otros, a pesar de mantener el comportamiento medio en el desempeño general, se requiere atención especial en la acción social, que tiene un valor notablemente muy inferior e inferior, respectivamente.

Figura 35. Indicador 5. Comunidad – BBVA.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

Figura 36. Nivel de desempeño por indicadores para comunidad – BBVA.

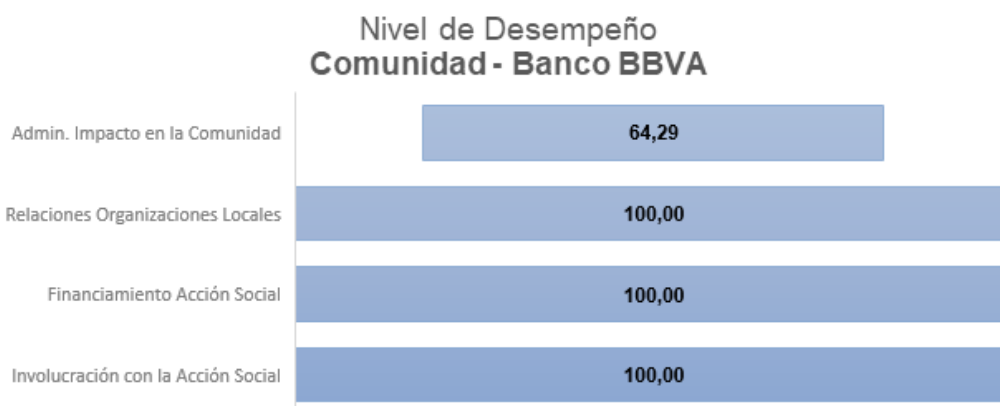
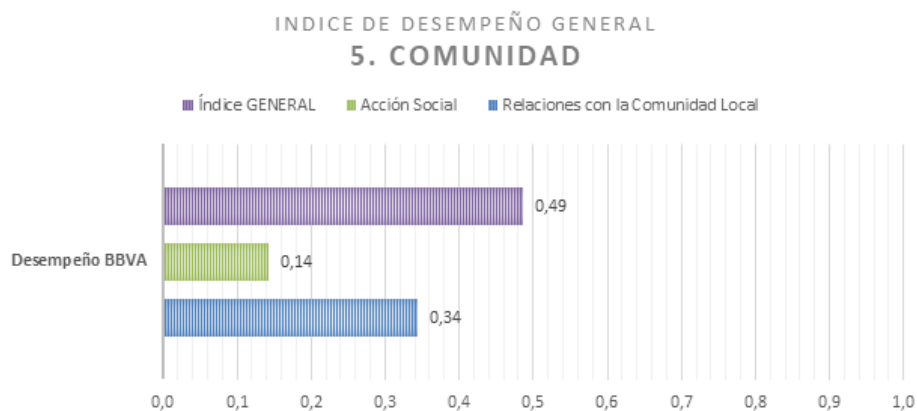


Figura 37. Índice de desempeño general y por dimensiones para comunidad – BBVA.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

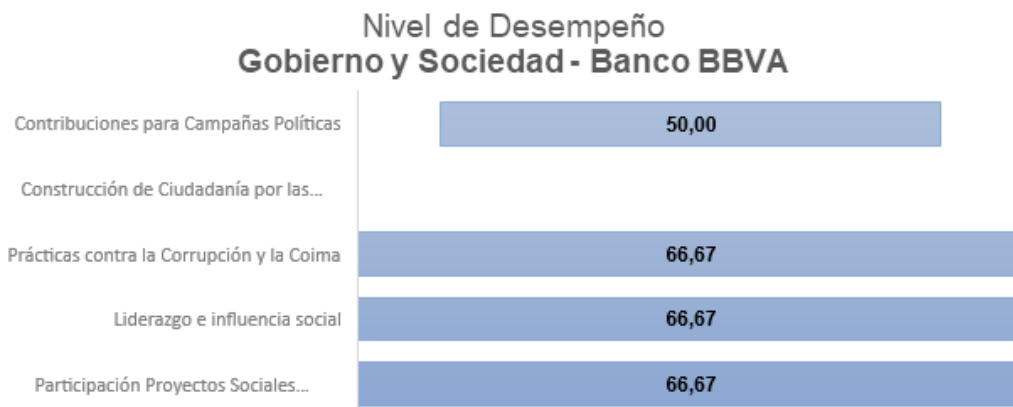
El sexto y último indicador general que se evalúa para el banco BBVA se presenta gobierno y sociedad. Dentro de este indicador, se abarcan temas que son de gran importancia, sobre todo teniendo en cuenta la naturaleza de las compañías estudiadas. Se hace necesario aclarar que la compañía BBVA menciona que, para el indicador individual que se refiere a contribución para campañas políticas, la compañía afirma no haber tratado el asunto en ningún momento, por lo que el indicador individual que hace referencia a esto no tiene valor ni respuestas asignadas. Los valores obtenidos para el indicador de gobierno y sociedad en los indicadores individuales se mantuvieron con tres (3) para construcción de la ciudadanía por las empresas y prácticas contra la corrupción y la coima, mientras que para los indicadores individuales de liderazgo e influencia social y participación en proyectos sociales gubernamentales se tiene un valor de cuatro (4) (Ver Figura 38). En cuanto al nivel de desempeño por indicadores, se obtienen valores porcentuales por encima del valor medio para todos ellos, es decir 50, a excepción de construcción de la ciudadanía por las empresas (Ver Figura 39). El desempeño presenta niveles medios, representando un comportamiento similar en todos ellos y mostrando resultados favorables para este indicador.

Figura 38. Indicador 6. Gobierno y sociedad – BBVA.



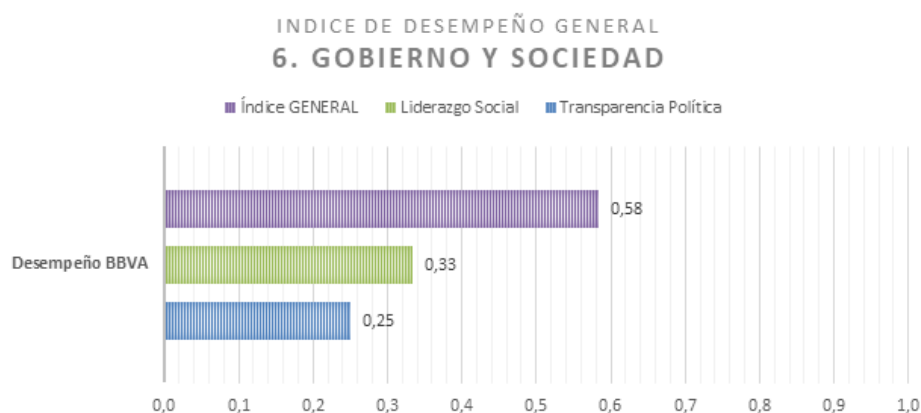
Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

Figura 39. Nivel de desempeño por indicadores para gobierno y sociedad – Banco BBVA.



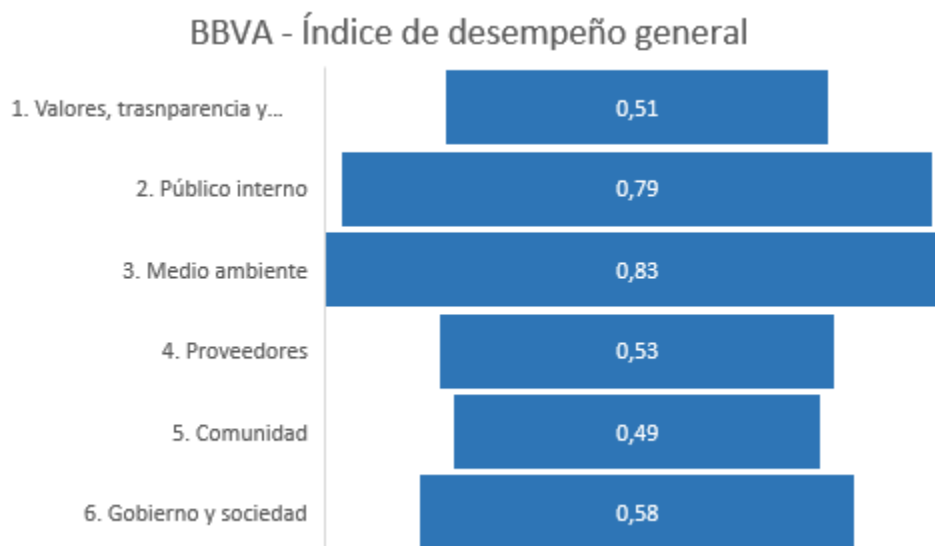
El índice de desempeño general y por dimensiones del indicador gobierno y sociedad tiene un valor de 0.58, siendo un nivel medio, mientras que las dimensiones presentan, para liderazgo social un valor de 0.33 y transparencia política 0.25, ubicándose en un nivel medio (Ver Figura 40). Los niveles de desempeño general en la compañía se mantienen en el valor medio o por encima de él, lo que indica que la compañía es viable y mantiene una puntuación si bien no es favorable, si es estable. Es necesario recalcar que el único valor general que se mantiene con un valor elevado es el indicador de medio ambiente, que cuenta con la puntuación más alta dentro de la compañía, mientras que el valor más bajo es comunidad.

Figura 40. Índice de desempeño general y por dimensiones para gobierno y sociedad – BBVA.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

Figura 41. Resumen de índice de desempeño general – BBVA.



BBVA presenta valores significativos en los desempeños generales de forma importante, lo que destaca esta identidad entre las evaluadas. El valor más alto que obtuvo fue para el indicador de medio ambiente, seguido de público interno (Ver Figura 41). Es preciso destacar las acciones y los resultados del indicador de medio ambiente, puesto que se puede evidenciar una labor enfocada en este, la cual ha tenido impacto entre los trabajadores y su percepción. Adicionalmente, cuenta con políticas y decisiones que resultan muy favorables para el público interno, puesto que tienen beneficios para los trabajadores que las otras entidades evaluadas no ofrecen. No obstante, tubo los índices más bajos en los indicadores de comunidad y de valores, transparencia y gobierno corporativo, que son aspectos que deben ser mejorados puesto que se encuentran entre el límite de ser índices bajos y medios (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

7.2.3. Seguros Bolívar

El tercer caso estudiado es la compañía de Seguros Bolívar. El comportamiento de esta se espera sea diferente teniendo en cuenta la naturaleza de la compañía. El primer indicador evaluado es valores, transparencia y gobierno corporativo, se obtuvo un valor de tres (3) para los indicadores individuales de compromisos éticos, arraigo a la cultura organizativa, relaciones con la competencia, diálogo con partes involucradas y balance social, mientras que el indicador individual de gobernanza corporativa obtuvo un valor de cuatro (4) (Ver Figura 42).

Figura 42. Indicador 1 Valores, transparencia y gobierno corporativo – Seguros Bolívar.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

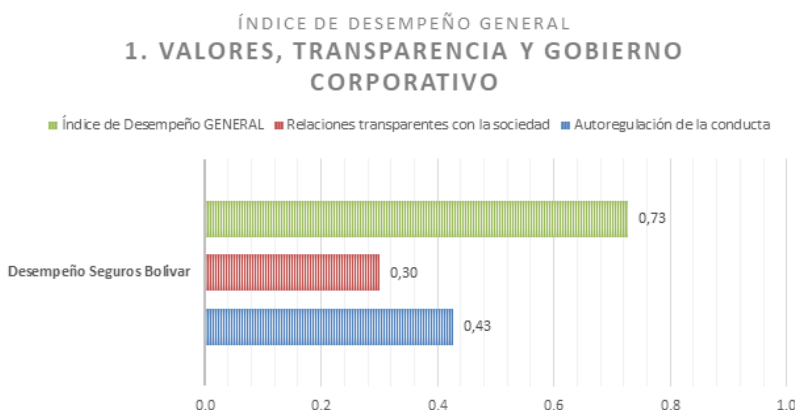
El nivel de desempeño por indicadores para el indicador general de valores se mantiene con variaciones no tan drásticas con un valor porcentual mínimo para diálogo con partes involucradas con 42.86 y un valor máximo para el indicador individual de compromisos éticos con 100 (Ver Figura 43). Los valores obtenidos para el desempeño por indicadores individuales presentan un comportamiento en términos evaluativos, por encima del valor medio de rango, lo que indica un desempeño aceptable en la totalidad de los indicadores, y un desempeño sobresaliente en algunos de ellos.

El índice de desempeño general para valores, transparencia y gobierno corporativo de Seguros Bolívar tiene una calificación de 0.73, y las dimensiones presentan un valor de 0.30 para relaciones transparentes con la sociedad y 0.43 para autorregulación de la conducta (Ver Figura 44). Se aprecia un buen desempeño general del indicador, aunque presenta falencias en el desempeño por dimensiones.

Figura 43. Nivel de desempeño por indicadores para valores, transparencia y gobierno corporativo – Seguros Bolívar.



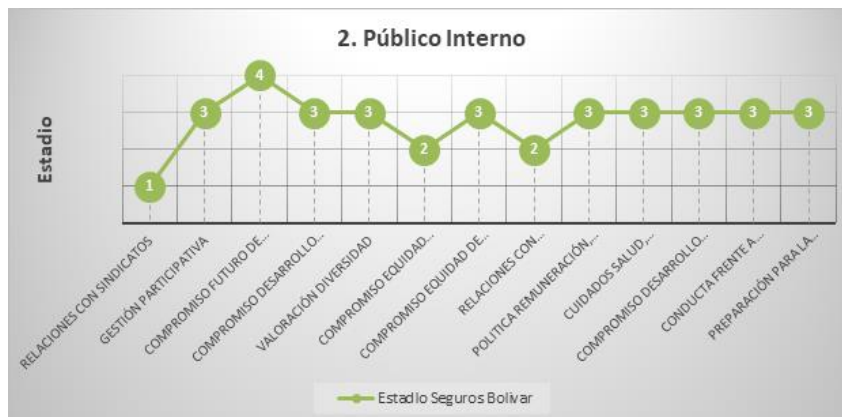
Figura 44. Índice de desempeño general para valores, transparencia y gobierno corporativo – Seguros Bolívar.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

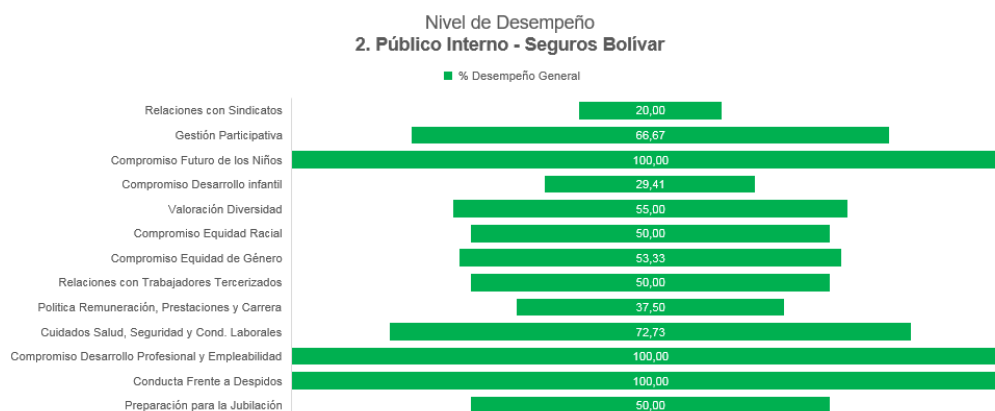
El segundo indicador evaluado es público interno, para este se obtuvo un resultado de uno (1) para el indicador individual de relaciones con sindicatos; un valor de dos (2) para los indicadores individuales compromiso con la equidad racial y relaciones con los trabajadores tercerizados; un valor de tres (3) para los indicadores individuales gestión participativa, compromiso con el desarrollo infantil, valoración de la diversidad, compromiso con la equidad de género, política de remuneración prestaciones y carrera, cuidados con salud, seguridad y condiciones laborales, compromiso con el desarrollo profesional y empleabilidad, conducta frente a despidos y preparación para la jubilación; mientras que el indicador individual de compromiso con el futuro de los niños obtuvo la calificación más alta con un valor de cuatro (4) (Ver Figura 45).

Figura 45. Indicador 2. Público interno – Seguros Bolívar.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

Figura 46. Nivel de desempeño por indicadores para público interno – Seguros Bolívar.

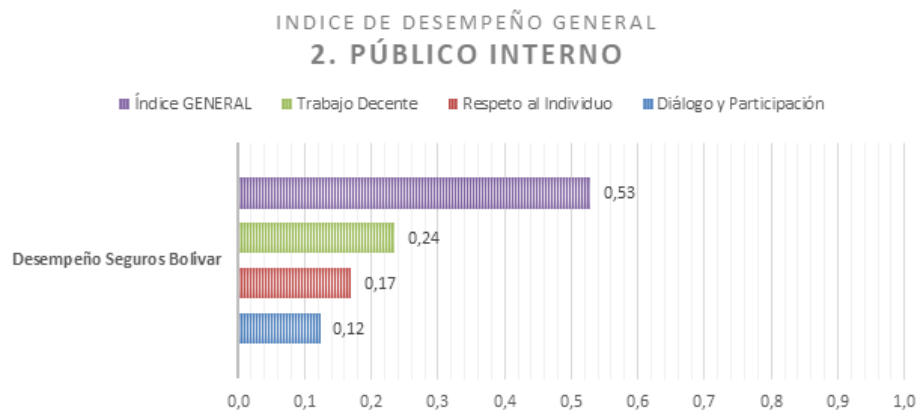


El nivel de desempeño por indicadores para público interno muestra valores porcentuales variables entre el 20 y el 100, con el desempeño menor para el indicador individual de relaciones con sindicatos y el valor mayor para los indicadores individuales de compromiso con el futuro de los niños, compromiso con el desarrollo profesional y empleabilidad y conducta frente a despidos (Ver Figura 46). Se evidencia una variación importante entre los valores obtenidos para los indicadores individuales.

El índice de desempeño general para el indicador público interno obtiene un valor de 0.53, superando el valor medio del rango. El índice de desempeño por dimensiones obtiene un valor de 0.24 para trabajo decente, 0.17 para respecto al individuo y 0.12 para diálogo y

participación, siendo ubicados en el índice de desempeño muy bajo, tratándose de un indicador que debe ser trabajado por parte de la compañía con el planteamiento con estrategias (ver Figura 47).

Figura 47. Índice de desempeño general y por dimensiones para público interno – Seguros Bolívar.



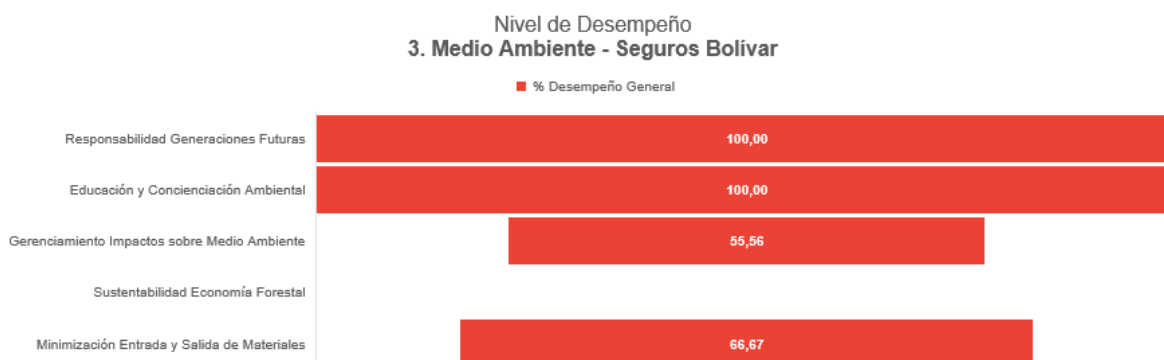
El tercer indicador evaluado en la compañía Seguros Bolívar fue medio ambiente, en la cual se obtuvo un valor de tres (3) para los indicadores individuales de educación y concienciación ambiental, gerenciamiento de impactos sobre el medio ambiente, sustentabilidad de economía forestal y mi minimización de entrada y salida de materiales; mientras que para el indicador lo individual responsabilidad con las generaciones futuras se obtuvo un valor de cuatro (4) (Ver Figura 48). Se puede identificar un comportamiento estable en valores elevados, que da una apertura del indicador óptima. Respecto al desempeño por indicadores individuales se obtuvieron valores porcentuales variables importantes en cuanto al valor mínimo y máximo, en el cual se obtuvo un valor máximo para los indicadores individuales de responsabilidad con las generaciones futuras y para educación y conciencia ambiental, mientras que para para el indicador individual de sustentabilidad con la economía forestal se obtuvo un valor mínimo de cero (0) en el desempeño, es apreciable que a pesar de mantener un valor bajo para uno de los indicadores individuales, los demás obtuvieron un desempeño por encima del valor medio (Ver Figura 49).

Figura 48. Indicador 3. Medio ambiente – Seguros Bolívar.



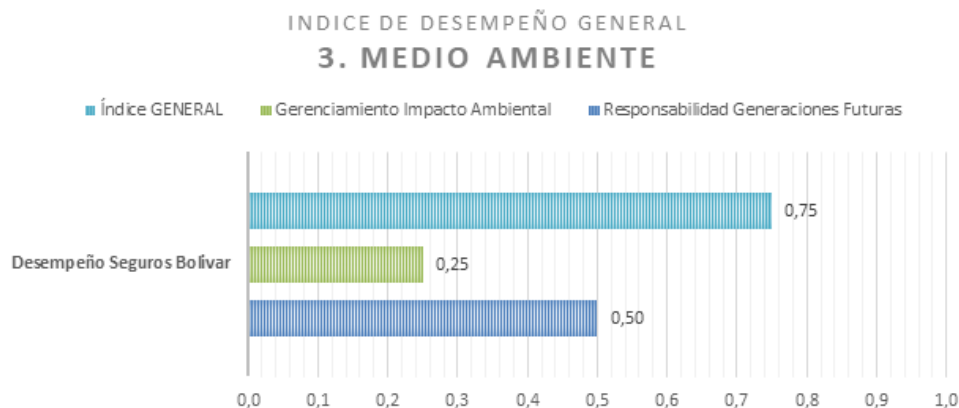
Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

Figura 49. Nivel de desempeño por indicadores para medio ambiente – Seguros Bolívar.



El índice de desempeño general para el indicador de medio ambiente obtuvo un valor de 0.75, siendo un valor alto lo que garantiza un buen nivel de manejo dentro de la empresa del indicador evaluado, el desempeño por dimensiones obtuvo un valor de 0.25 para gerenciamiento de impacto ambiental y un valor de 0.50 para responsabilidad con generaciones futuras (Ver Figura 50).

Figura 50. Índice de desempeño general y por dimensiones para medio ambiente – Seguros Bolívar.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

El cuarto indicador, proveedores, obtuvo un valor de tres (3) para los indicadores individuales de relaciones con sindicatos, gestión participativa, compromiso con el futuro de los niños y compromiso con el desarrollo infantil, se evidencia que se mantiene estable para la totalidad de los indicadores individuales (Ver Figura 51). El nivel de desempeño por indicadores obtuvo valores sobresalientes para todos los componentes evaluados, con un valor porcentual máximo para los componentes de gestión participativa, compromiso con el futuro de los niños y compromiso con el desarrollo infantil, mientras que el componente restante de relaciones con sindicatos obtiene un valor porcentual de 55.56 (Ver Figura 52). Es apreciable que la compañía maneja un adecuado desarrollo del indicador, gracias a la apreciación de indicadores individuales.

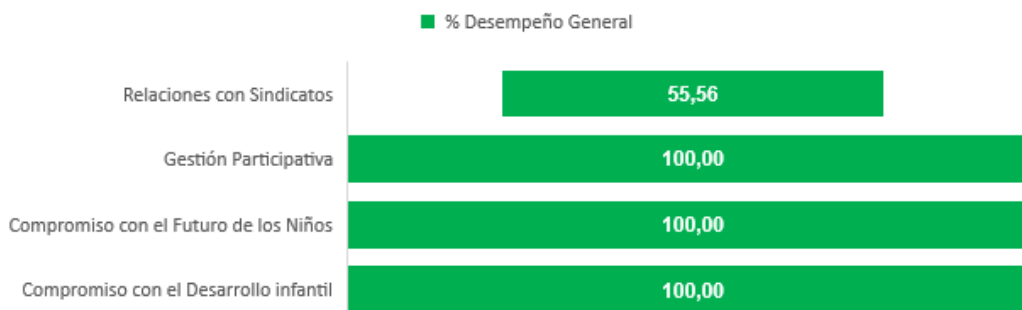
Figura 51. Indicador 4 Proveedores – Seguros Bolívar.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

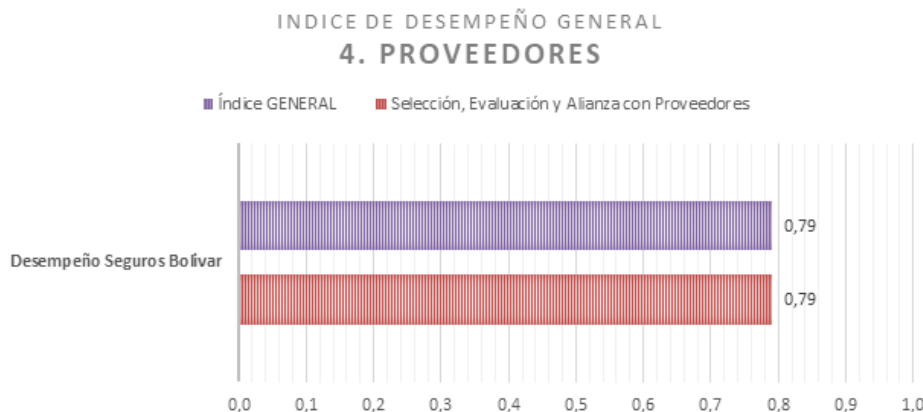
Figura 52. Nivel de desempeño por indicadores para proveedores – Seguros Bolívar.

Nivel de Desempeño 4. Proveedores - Seguros Bolívar



En cuanto al índice de desempeño general para el indicador estudiado, se obtiene un valor de 0.79, valor esperado dado el buen manejo y desempeño individual que presenta la compañía para este indicador y el desempeño por dimensiones obtiene un valor de 0.79 para selección, evaluación y alianza con proveedores, ubicándose los dos en un índice de desempeño alto y estando entre los indicadores con mejor puntuación (Ver Figura 53).

Figura 53. Índice de desempeño general y por dimensiones para proveedores – Seguros Bolívar.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

El quinto indicador evaluado para la compañía Seguros Bolívar es comunidad, para esta se obtuvieron valores de 3 para los indicadores individuales de administración de impacto en la comunidad, relaciones organizacionales locales, financiamiento de la acción social y compromiso con la acción social, se puede evidenciar que una vez más la compañía mantiene un valor constante para los indicadores individuales del indicador general (Ver

Figura 54). El nivel de desempeño por indicadores presenta valores porcentuales por encima del medio, con un valor máximo para relaciones organizacionales locales y financiamiento de acción social y un valor mínimo de 50 para el indicador individual de involucración social (Ver Figura 55). Se evidencia que se mantiene un comportamiento estable y acorde con los otros indicadores, en los cuales se tienen valores por encima del medio, lo que indica un buen manejo de los indicadores individuales dentro de la compañía.

Figura 54. Indicador 5. Comunidad – Seguros Bolívar.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

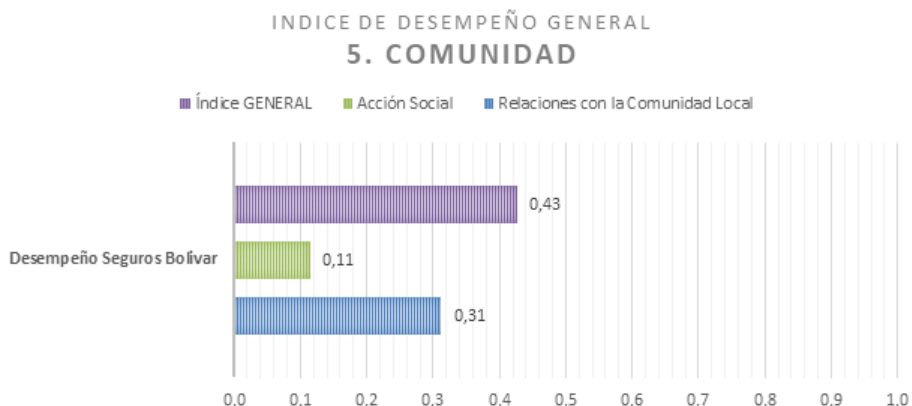
Figura 55. Nivel de desempeño por indicadores para comunidad – Seguros Bolívar.



El índice de desempeño general para el indicador de comunidad obtiene un valor de 0.43, por debajo del valor esperado para el indicador, teniendo presente los resultados por indicadores individuales, los valores obtenidos para las dimensiones son 0.11 para acción social y 0.31 para relaciones con la comunidad local. De esta manera, se puede observar

que el desempeño del indicador fue regular, siendo preciso un mejoramiento de estrategias (Ver Figura 56).

Figura 56. Índice de desempeño general y por dimensiones para comunidad – Seguros Bolívar.



Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

El sexto y último indicador evaluado para la compañía Seguros Bolívar es gobierno y sociedad, dentro de este indicador al igual que en las anteriores compañías estudiadas, se refiere al primer indicador individual en el que se mencionan contribuciones para campañas políticas como un indicador inexistente para las actividades internas de la compañía, mencionan no haber tratado el tema antes ni tener relación con aspectos políticos, por tal motivo el primer indicador individual no es evaluado ni afecta los resultados finales de la calificación de la compañía. Los valores para los indicadores individuales evaluados fueron de tres (3) para construcción de la ciudadanía por las empresas, prácticas contra la corrupción y la coima y participación en proyectos sociales gubernamentales, mientras que para el indicador de liderazgo e influencia social se obtuvo un valor de cuatro (4) (Ver Figura 57).

El desempeño por indicadores para gobierno y sociedad tiene una variación amplia desde el valor mínimo, obtenido para el indicador individual de prácticas contra la corrupción y la coima con un valor porcentual de 33.33 y un valor máximo en los indicadores individuales de construcción de ciudadanía por las empresas y participación en proyectos sociales gubernamentales con un valor porcentual de 100 (Ver Figura 58).

El índice de desempeño general obtuvo un valor de 0.67, siendo un manejo aceptable de los componentes dentro de las actividades de la compañía, pues se ubica en un índice de desempeño medio. Adicional, se obtuvieron para las dimensiones valores de 0.42 en liderazgo social y 0.25 en transparencia política, ubicándose en un índice bajo de desempeño (Ver Figura 59). Los valores obtenidos para la compañía Seguros Bolívar se aprecian aceptables en su mayoría y sobresalientes en un par de ellos. De esta manera, se puede apreciar el manejo que tiene la compañía interiormente y la manera en la que este manejo impacta la sociedad en la cual se prestan e introducen sus servicios.

Figura 57. Indicador 6 Gobierno y sociedad – Seguros Bolívar.



Nota: Tener presente los estadios presentados previamente (Ver Tabla 3).

Figura 58. Nivel de desempeño por indicadores para gobierno y sociedad – Seguros Bolívar.

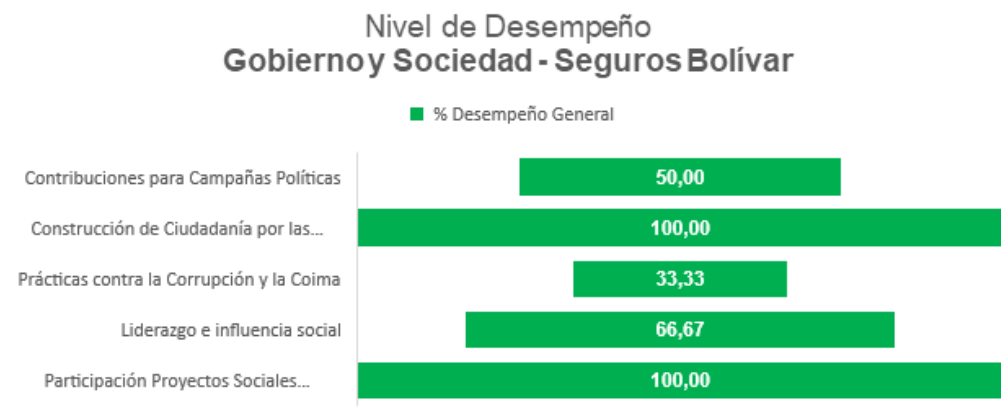
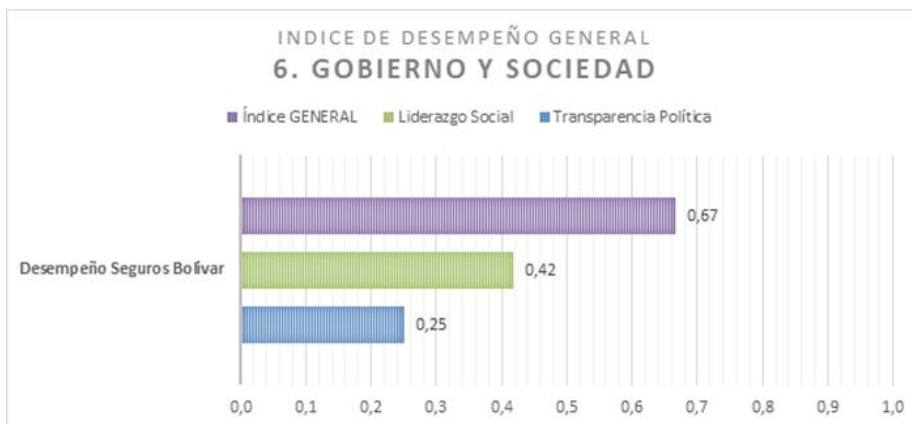


Figura 59. Nivel de desempeño general y por dimensiones para gobierno y sociedad – Seguros Bolívar.

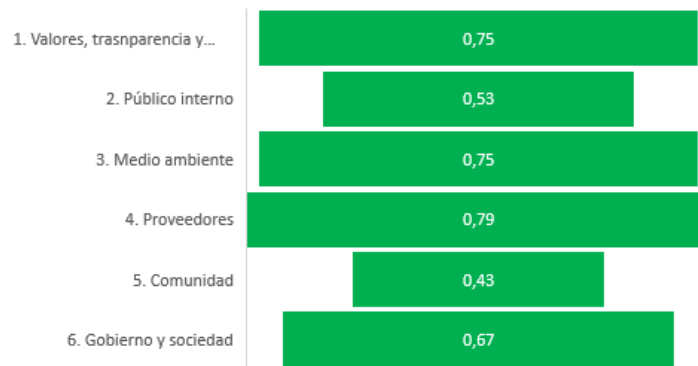


Nota: Tener presente los índices de desempeño presentados previamente (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

El desempeño de la compañía Seguros Bolívar presenta valores diferenciales importantes a nivel general, obteniendo los valores más altos para proveedores, medio ambiente y valores, transparencia y gobierno corporativo; así como se tuvieron valores bajos para los indicadores de comunidad y público interno (Ver Figura 60). De esta manera, se puede evidenciar que esta entidad tiene un buen manejo y un enfoque equitativo dirigido a los distintos aspectos precisos en su gestión, aunque deban realizarse mejoras a lo que se refiere específicamente a las personas que trabajan en ella y con quienes se adquiere un compromiso a nivel nacional. De la misma manera, se puede observar que la mayoría de los indicadores se encuentran entre niveles de desempeño medio y alto, lo que implica que se tienen una buena gestión de sostenibilidad en la empresa (Ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

Figura 60. Resumen de índice de desempeño general – Seguros Bolívar.

Seguros Bolívar - Índice de desempeño general



De manera general, se pudo observar que, dentro de los indicadores generales e individuales, la sociedad mantiene un rol importante y principal, lo que puede explicarse debido a que los servicios son enfocados a mantener una correcta aprobación por parte de los clientes, quienes facilitan el crecimiento empresarial. De igual forma, los valores y la percepción de movimientos sociales que mantienen las compañías hacen posible una correcta introducción de estas al público, manejándose desde la calificación Ethos como un aspecto principal.

8. Discusión de resultados

Para realizar la discusión de resultados es necesario llevar a cabo un contraste entre los valores obtenidos por cada compañía. De este modo, es posible inferir cuál de las compañías estudiadas presenta mejores desempeños para cada uno de los evaluadores dentro de los indicadores Ethos. En primer lugar, se realiza el contraste para las compañías de cada indicador general, revisando el valor de desempeño por indicadores individuales y el índice de desempeño general, mencionando las diferencias más importantes y representativas de la comparación (Ver Figura 61). En segundo lugar, se realiza un análisis globalizado de la situación de cada indicador para referenciar la compañía que presenta mayor estabilidad y mejores resultados.

De esta manera, el primer indicador evaluado es valores, transparencia y gobierno corporativo. El desempeño de los indicadores individuales muestra una clara dominancia de la compañía Seguros Bolívar frente a las otras dos compañías; respecto a la compañía BBVA se muestra cómo en todos los indicadores evaluados los valores son superados por lo menos por el 5.88; mientras que, respecto a la compañía Davivienda, se presentan indicadores con el mismo valor porcentual, como es el caso del indicador individual dialogo con partes involucradas y el indicador balance social, en el resto de los indicadores, al igual que con la compañía BBVA, Seguros Bolívar presenta mejores resultados. En cuanto al índice de desempeño general, se encontró que la compañía Seguros Bolívar presenta un mejor desempeño, superando por 0.09 a la compañía Davivienda, mientras que el valor de diferencia con la compañía BBVA es aún más amplio con una superación de 0.22 en la calificación. Así, se puede observar que las compañías evaluadas tienen un nivel similar de desempeño en este indicador, así como en las dimensiones de este, Se destaca el desempeño obtenido por la compañía de Seguros Bolívar.

El segundo indicador, público interno, se puede evidenciar que la compañía BBVA presenta mejores resultados generales, superando a la compañía Davivienda en 9 de las 13 dimensiones individuales evaluadas en este segundo indicador general. Un indicador es más alto para la compañía Davivienda y en los otros 3 se presenta el mismo valor. De igual forma, la compañía BBVA supera en calificación a la compañía Seguros Bolívar en 7 de los 13 indicadores individuales, 2 indicadores presentan mejores resultados para Seguros Bolívar y 4 presentan la misma calificación. Siendo así, la dominancia de la compañía BBVA se presenta sobre las dos compañías restantes, en la calificación porcentual de indicadores

individuales y de igual manera en el índice de desempeño general, donde BBVA supera a la compañía Seguros Bolívar con una diferencia de 0.26 y a la compañía Davivienda con una diferencia de 0.35. Así, se puede observar que se destaca el desempeño de BBVA, pues tiene una gestión destacable en cuanto a los beneficios y las garantías que ofrece a los trabajadores y las personas que se encuentran involucradas con la labor del banco, de manera que los motivan a trabajar en favor de la empresa.

En el tercer indicador, medio ambiente, la compañía BBVA presenta una valoración más alta en los indicadores individuales, superando a la compañía Seguros Bolívar en 2 de los 5 indicadores y presentando igual calificación en los otros tres. De igual forma, supera la calificación de la compañía Davivienda en 2 de los 5 indicadores y presenta igual calificación para los otros 3. De este modo, es de esperarse que la compañía BBVA presente mejor índice de desempeño general, superando a la compañía Seguros Bolívar por 0.08 y a la compañía Davivienda por 0.16, siendo BBVA la que mejores resultados obtiene en el indicador medio ambiente. A este punto, siendo el indicador del medio, se puede observar que la compañía BBVA presenta mejores condiciones en 2 de los 3 indicadores que se han analizado, mostrando una predicción de cual pudiese ser la compañía con mejor desempeño hacia el final de la comparación, aunque la compañía Seguros Bolívar también se cataloga como una posible compañía dominante en la evaluación Ethos. Así, se puede evidenciar que la compañía de BBVA se destaca notablemente en este indicador, pues tiene un nivel alto de desempeño al estar comprometidos con los objetivos de sostenibilidad, pues se tienen acciones que concientizan y favorecen la sostenibilidad.

El cuarto indicador, proveedores, la compañía dominante es Seguros Bolívar, superando en 3 de 4 indicadores a la compañía Davivienda, en el indicador restante Davivienda obtiene mejores resultados, de igual forma respecto a la compañía Davivienda, obtiene mejores resultados en 3 de 4 indicadores, el restante obtiene mejor valor para Davivienda. Para este indicador, se presenta la particularidad de que los valores de índice de desempeño general y dimensiones son iguales, obteniendo el mejor resultado para Seguros Bolívar, 0.05 por encima de la compañía Davivienda y 0.26 por encima de la compañía BBVA. Se reafirma que la compañía Seguros Bolívar presenta mejor desempeño en el cuarto indicador por encima de las otras compañías estudiadas. De manera general, se puede observar que todas las compañías se destacan en este indicador, teniendo resultados altos en cuanto al desempeño logrado.

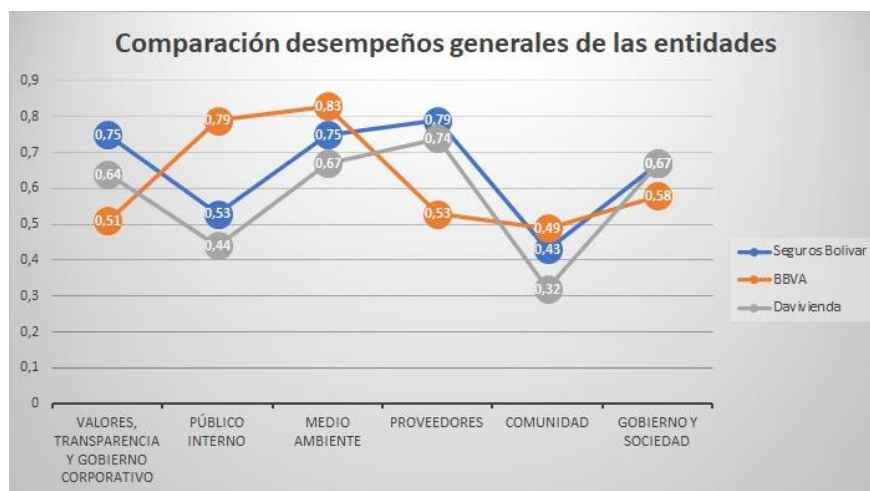
En el quinto indicador, comunidad, la compañía BBVA obtiene mejores resultados por desempeño de indicadores individuales, superando la compañía Seguros Bolívar en 2 de 4 y obteniendo el mismo resultado para los otros dos, mientras que respecto a la compañía Davivienda, BBVA obtiene mejores resultados en 3 de 4 y en el restante obtiene el mismo resultado. Como en los anteriores ítems, los resultados de los indicadores garantizan la dominancia en el nivel general de la compañía, siendo dominante BBVA para el indicador de comunidad, superando la compañía de Seguros Bolívar por 0.06 y a la compañía Davivienda por 0.17. De este modo, es posible verificar que la compañía BBVA presenta mejores resultados para el indicador de comunidad y que aporta a los proyectos asociados con la comunidad y la población local.

En el sexto y el último indicador, se tiene gobierno y sociedad, para este indicador cabe resaltar que ninguna de las compañías presenta valores o calificación en el indicador de contribuciones a campañas políticas, aislándose de la temática y presentando como justificación no haber tratado nunca el tema. En este ítem, se tiene la particularidad de que dos empresas presentan resultados mejores que la otra compañía en 1 de los 5 indicadores y los otros 4 presentan el mismo valor, dichas compañías son Seguros Bolívar y Davivienda, por tal motivo fue necesario realizar el análisis de la diferencia de valores para identificar el que mejor desempeño tiene, siendo ganadora la empresa de Seguros Bolívar con una diferencia porcentual de 100 en el indicador que supera a Davivienda, en la comparación con la compañía BBVA, Seguros Bolívar presenta una calificación mayor en 2 de los 5 indicadores evaluados. En el índice de desempeño general se tiene que la empresa Davivienda y Seguros Bolívar presentan la misma calificación al igual que en el desempeño por dimensiones, mientras que superan a la compañía BBVA por 0.09. Siendo así, es posible verificar la dominancia de Seguros Bolívar, como se menciona anteriormente, únicamente con la diferencia existente entre los valores obtenidos entre las dos compañías en los indicadores en los que tienen dominancia, y respecto a dichos valores asociar la compañía dominante a la que mayor diferencia presente. De este modo se afirma que, para el indicador general de gobierno y sociedad, la compañía con mejor desempeño es Seguros Bolívar, sin dejar de lado que la compañía Davivienda presentó resultados muy cercanos y permitiendo dejarlo anotado para la comparación general de desempeño por compañías.

Gracias a la comparación realizada de desempeño por indicadores generales, es posible identificar que tanto la compañía Seguros Bolívar como la compañía BBVA presentan un comportamiento similar en gran parte de la calificación y evaluación Ethos, presentando

dominancia en 3 indicadores cada una (Ver Figura 61). Por tal motivo se puede afirmar que existe cierto grado de empate entre las dos compañías, requiriendo un análisis detallado de la diferencia entre valores de índice general para poder identificar a ciencia cierta cuál de las dos compañías tiene un mejor desempeño. Al realizar la suma de las diferencias obtenidas en los indicadores de dominancia de cada compañía se pudo identificar que la compañía BBVA tiene a su favor un valor de 0.4 respecto a la compañía Seguros Bolívar, mientras que esta última presenta a su favor un valor de 0.44. A pesar de que la diferencia no es amplia si es cierto que la compañía Seguros Bolívar presenta un mejor desempeño a lo largo de la evaluación por indicadores Ethos. Por otro lado, la compañía Davivienda no presenta dominancia en ninguno de los índices generales ni individuales, por tal motivo no se tiene en cuenta para esta última comparación.

Figura 61. Comparación de desempeños generales de las entidades.



De este modo, la compañía Seguros Bolívar presenta un mejor desempeño y calificación a lo largo del estudio de evaluación Ethos, no sin dejar de lado que la compañía BBVA presenta un comportamiento si no exacto, si similar en valores y dominancias dentro de la calificación, siendo esta última la compañía que se ubica en segundo lugar. En tercer lugar, se posiciona la compañía Davivienda, que presenta valores inferiores en la totalidad de los indicadores frente a las otras compañías, a excepción del último indicador, donde fue necesario realizar un análisis más detallado para determinar cuál de las dos compañías en empate presentaba un mejor desempeño.

9. Conclusiones

La evaluación Ethos es un mecanismo que permite realizar una calificación del manejo interno de diferentes componentes en las empresas estudiadas y gracias a la naturaleza que presenta, en la cual se realiza la calificación respecto a otras empresas que se encuentran en la misma posición y situación. Es posible realizar comparativas dentro de las cuales se cataloguen las empresas estudiadas según su desempeño. De esta manera se logra analizar la influencia de los indicadores de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras de la ciudad de Bogotá a partir de la aplicación de los indicadores Ethos.

Para las compañías estudiadas, se pudo observar que la compañía Seguros Bolívar presentaba un mejor desempeño general, manteniendo estable su calificación a lo largo de toda la evaluación por indicadores. Esto favorece y posiciona a la empresa con un estatus llamativo tanto para clientes como para trabajadores, quienes son los directamente beneficiados con los buenos manejos que se puedan presentar dentro de la compañía. Al realizar la evaluación Ethos, es posible identificar que el componente social representa una parte muy importante de los resultados obtenidos, siendo ella quien domina en gran parte la evaluación Ethos, con el comportamiento que tiene la empresa frente a trabajadores, familias, entornos y demás aspectos que influyen socialmente en que la empresa tenga éxito, generando interés y satisfacción por parte de interesados no solo en trabajar allí sino también por parte de inversionistas que quieran hacer parte.

De igual manera, al realizar un análisis de sostenibilidad de la compañía cuando se presenta un adecuado manejo de los componentes internos, se puede verificar que la compañía puede adaptarse a cambios y mantener relaciones adecuadas con los agentes que influyen en su desempeño, manteniéndose en una posición de ganancias y sostenibilidad adecuados para seguir en funcionamiento y ofrecer garantías de ello. Esto se hace ostensible por los altos resultados en los índices de desempeño, situándose en los niveles alto y medio, a excepción por el indicador relacionado con la comunidad.

Además, se encontró que a nivel general las empresas tienen un buen desempeño en el indicado de valores, transparencia y gobierno cooperativo, lo que implica una muy buena imagen frente a las personas relacionadas de manera directa e indirecta a causa de las

acciones escogidas y el manejo dado. Así mismo, se encuentra que en Davivienda y Seguros Bolívar tiene una implementación óptima en cuanto a los indicadores de medio ambiente, proveedores y gobierno y sociedad; aunque se debe resaltar los resultados del BBVA, puesto que no se destaca por los indicadores mencionados, sino por los de público interno y medio ambiente. Esto se hace evidente en cuanto a las decisiones y las acciones tomadas. Con el análisis realizado, es posible identificar las falencias puntuales que deben ser intercedidas con el fin de planear estrategias específicas de mejoramiento.

En cuanto a los indicadores evaluados, como se menciona anteriormente, el componente social forma parte importante de ellos dentro de la evaluación Ethos, lo que indica un alto grado de intervención de la sociedad en el desenvolvimiento de la compañía y éxito en el mercado. Lo que es primordial para garantizar la sostenibilidad de la empresa en cualquier mercado, el buen trato con el personal, las actividades sociales, el respeto y compromiso con familias y comunidad, hacen atractivo para clientes e inversionistas la actividad de la compañía. De igual modo, el manejo que se le da a ciertos aspectos relacionados con actividades ajenas a las prácticas de la empresa, como la política, son aspectos que representan una visión de la compañía para agentes externos a ella y que pueden desencadenar en condiciones óptimas o por el contrario nefasto para las actividades que ella realiza.

De esta manera, a través de este estudio, fue posible verificar las tres (3) hipótesis planteadas con relación al desempeño de las entidades participantes, así mismo dar respuesta a la pregunta de investigación planteada. En primer lugar, se encontró que las entidades bancarias tienen un desempeño en la mayoría de indicadores evaluados es medio y no alto, como se esperaba debido a que se ubican en la capital del país. No obstante, se evidenció que cada una de las entidades cuenta con fortalezas, debilidades y aspectos a mejorar que se deben tener en cuenta para plantear acciones y decisiones que aporten a la gestión adecuada y al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

En segundo lugar, la hipótesis consistía en los resultados de los programas de sostenibilidad que arrojan unos resultados óptimos en los últimos años de su aplicación. Sin embargo, se encontró que dichos programas tienen un buen funcionamiento y, según la entidad a evaluar, se destacan algunos aspectos específicos. Por lo tanto, se hallaron distintas mejoras a realizar. Por ejemplo, el Banco Davivienda y Seguros Bolívar se destacan por el trabajo realizado con los proveedores y BBVA tiene una gestión muy buena

sobre el medio ambiente. Estos indicadores presentaron resultados altos, aunque tienen distintas acciones a mejorar.

Por último, la tercera hipótesis hacía referencia a que los programas de sostenibilidad a partir de la aplicación de los indicadores Ethos tienen una perspectiva más profunda sobre las acciones favorables y a mejorar de las entidades financieras ubicadas en Bogotá. En efecto, fue posible conocer tal desempeño, sobre el cual vale la pena destacar la labor y la gestión que llevan a cabo las entidades en una gran parte de los indicadores Ethos evaluados, aunque se encuentran distintos aspectos que deben ser mejorados y, para los cuales, el análisis realizado en esta investigación puede aportar de manera significativa a la toma de decisiones para el mejoramiento de la entidad y su gestión.

Finalmente, es posible evidenciar que tras la evaluación de los indicadores Ethos, por medio de los instrumentos y las técnicas expuestas, se puede conocer el nivel de desempeño en la gestión que se encuentra realizando una organización sobre la responsabilidad social empresarial y su sostenibilidad. De esta manera, se posibilita la supervisión y el control de los riesgos y las oportunidades de mejora que se identifican tanto en la compañía, como su cadena de valor y gestión. A partir de esto, es posible generar y plantear estrategias, tácticas y herramientas que aporten al mejoramiento de una gestión social responsable y sostenible que sea favorable para los seres humanos, como para el medio ambiente. En síntesis, el Instituto Ethos ofrece brinda una excelente herramienta para determinar la gestión de responsabilidad social empresarial entre periodos con el propósito de diagnosticar e implementar medidas que generen un crecimiento positivo marcado en un nuevo periodo de gestión empresarial por medio del cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo sostenible.

Así, con este estudio, si bien se realizó un análisis de la influencia de los indicadores de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras participantes de la ciudad de Bogotá, se espera que sea un punto de partida para el seguimiento, el mejoramiento y la evaluación de dichas empresas, así como de otras. Adicional, es posible que en futuros estudios se aborde una evaluación de los indicadores, con el fin de mejorarlos, modificarlos o proponer unos nuevos para acoger características que se modifican en las organizaciones y las empresas con el paso del tiempo, la sociedad y el medio ambiente. De la misma manera, se pueden estudiar los indicadores propuestos de manera individual según el interés dado por los profesionales interesados.

10. Referencias

- Aguilar, C, Platas, A., y Raufflet, E. (2010). *Desviación positiva y responsabilidad social empresarial (RSE)* (Vols. Innovar,). La experiencia de Ethos en Brasil.
- ALIDE. (2011). *Sostenibilidad financiera y nuevos retos de la banca de desarrollo* .
http://coalicionregional.net/wp-content/uploads/2014/06/Sostenibilidad_Financiera_Calgary2011.pdf
- ANDI. (2012). *Caja de Herramientas RSE*. <https://www.andi.com>.
- Argandoña, A. (2007). *La Responsabilidad Social de la Empresa a la luz de la Ética*. IESE Business School-Universidad de Navarra
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6.a ed.). Editorial Episteme.
- Asobancaria. (2017). *Informe de sostenibilidad Sostenibilidad 2017*. Acercando la banca a los colombianos, <https://www.asobancaria.com/informe-sostenibilidad/ws/informes-antteriores/Asobancaria-Informe-Sostenibilidad-2017.pdf>
- Asobancaria. (2018). *Informe de sostenibilidad Sostenibilidad 2018*. Acercando la banca a los colombianos, https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/08/InformedeSostenibilidad_19_compressed.pdf
- Asobancaria. (2019). *Informe de sostenibilidad Sostenibilidad 2019*. Acercando la banca a los colombianos, https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/09/InfoSos19_Completo-1_compressed_compressed.pdf
- Bañon, A., Guillén, M., y Ramos, N. (2011). La Empresa Ética y Responsable. *Universia Business Review*, (30) 32-43.
- BBVA. (2019). *Artículos de sostenibilidad*. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/> Bedoya, R., y Trujillo, M. (2006). *Responsabilidad ambiental como estrategia*, (5). Universidad & Empresa.

- BBVA. (2021). *Historia*. BBVA. <https://www.bbva.com.co/personas/historia.html>
- BBVA Seguros. (2021). *Quiénes somos*. BBVA Seguros. <https://www.bbvaseguros.com.co/grupo-bbva/>
- Brenner, S. (1992). Ethics Programs and Their Dimensions. *Journal of Business Ethics*, 11(5/6), 391-399.
- Bustamante, P., Toro, D., y Castro, B. (2012). *Sistema Financiero Colombiano: Evolución y Perspectivas*. Universidad EAN.
- CEPAL. (2015) *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible>
- Davivienda. (2020). *Informe de la junta directiva y el presidente a la asamblea general de accionistas 2020*. <https://sostenibilidad.davivienda.com/>
- Davivienda. (2021). *Quiénes somos*. Davivienda. https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- ESAN. (23 de agosto 2016). *Los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial*. ConexionEsan. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/los-indicadores-ethos-de-responsabilidad-social-empresarial/>
- Fernández, E. (2015). *Banca sostenible: Un análisis sobre su viabilidad financiera*. [Tesis de Maestría]. Universidad Rey Juan Carlos. <https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/13585/TESIS%20ELISA%20ARACIL%20jun%2715.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, M. (2019). *BBVA Colombia, 60 años de historia*. Banco BBVA. <https://www.bbva.com/es/co/bbva-colombia-60-anos-historia/>
- Gaviria, P. (2013). *Diseño de un sistema de indicadores de sostenibilidad como herramienta en la toma de decisiones para la gestión de proyectos de infraestructura en Colombia* [Tesis de Maestría]. Universidad EAFIT. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1250/PaulaAndrea_GaviriaG

aviria_2013.pdf;jsessionid=16A770943E855CEE96A01ACCFD8429CC?sequence=1

Gualpa, A. y Luna, K. (2021). Análisis del desempeño bancario a través de la libertad económica en el sector bancario internacional. *Revista Dominio de las Ciencias*. Vol 7. N° 1. pp 304-324.

Gualpa, A. (2018). *Desempeño Bancario y Libertad económica: Evidencia internacional*. Universidad de Chile.

Guillén. (2006). *La Empresa Etica y sus grados*.

Guillén, M., y Murphy, P. (2002). European vs. American approaches to institutionalization of business ethics: the Spanish case. *Business Ethics: A European Review* 11(2). pp. 167-178

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación*. En *Metodología de la investigación* (5.a ed.). McGraw-Hill.

Hurtado, J. (2005). *Cómo formular objetivos de investigación* (1ra ed.). Ediciones Quirón.

Hutchins, M., Richter, J., Henry, M. and Sutherland, J. (2018). Development of indicators for the social dimension of sustainability in a U.S. business context. *Journal of Cleaner Production*.

Instituto Ethos. (2007). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial* [Archivo PDF].

Llorente y Cuenca. (2011). *Sostenibilidad y responsabilidad social de la empresa*.

López, A., Acuña, L. y Gil, J. (2013). Trabajo de grupo empresarial bolívar. Universidad del Quindío.

Malai, D. (2013). *Sostenibilidad en el sector financiero: formas de inversión con criterios sociales y ambientales*. Éxito Empresarial (222). http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_222_210112_es.pdf

- Nigri, G. and Del Baldo, M. (2018). Sustainability Reporting and Performance Measurement Systems: How do Small -and Medium - Sized Benefit Corporations Manage Integration?. MDPI. Vol 10.
- Programa de las Naciones Unidas (2012). Integración de la sostenibilidad en las instituciones financieras Latinoamericanas.
- Quesada, H. (2012). *¿Que es una empresa sostenible?* (L. Nacion, Editor) <https://www.nacion.com>.
- Raufflet, E. (2017). *Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial*. Pearson
- Reyes, A. (2018). *Evaluación de los indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial para América Latina en el rubro gastronómico, Surco 2018*. [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo.
- Ricart, Rodríguez, y Sánchez. (2008).
- Sánchez, N. (2012). *La sostenibilidad en el sector empresarial*. Universitat Politècnica de Catalunya.
- Seguros Bolívar. (2020). *Seguros Bolívar se adhiere a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros como muestra del compromiso con el desarrollo sostenible*[Archivo PDF]. https://d9b6rardqz97a.cloudfront.net/wp-content/uploads/2021/07/01075228/principios_sostenibilidad_01Jul.pdf.
- Seguros Bolívar. (2021). Quiénes somos. Seguros Bolívar. <https://www.segurosbolivar.com/quienes-somos>
- Shields, J. and Shelleman, J. (2017). A Method to Launch Sustainability Reporting in SMEs: The B Corp Impact Assessment Framework. Journal of Strategic Innovation and Sustainability. Vol 12. N° 2.
- Silveira, N. (2008). *Aplicação dos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial: estudo de caso com uma empresa de Economia de Comunhão*. [Tesis de doctorado, Universidade de São Paulo]

- UNEP. (2017). *Análisis sobre el desarrollo sostenible en el Sistema Bancario de Argentina*. Inversores: <https://www.comunicarseweb.com/noticia/analisis-sobre-el-desarrollo-sostenible-en-el-sistema-bancario-de-argentina>
- Vargas, I., y Marrugo, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Revista Jurídicas*, 12(2), 42-57.
- Vargas, W., Iasso, C., y Holguín, M. (2017). *La importancia de los procesos de gestión ambiental y responsabilidad social ambiental en cinco empresas colombianas*. 5to Simposio Internacional de investigación En ciencias Económicas.
- Vásquez, G. (2015). *Diseño de un plan de Responsabilidad Social Empresarial focalizado en los indicadores Ethos como instrumento de gestión para la empresa de generación eléctrica S.A. - EGESUR*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]
- Viñan, C. (2017). *Aplicación de los indicadores Ethos para fortalecer la gestión de responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]
- World Bank Group. (2008). *Environmental Sustainability*. <https://www.worldbank.org/en/topic/environment/overview>

A. Anexos

Anexo A. Índice del cuestionario

En el anexo A se presenta la estructura utilizada, imagen de los siete cuestionarios y enlaces aplicados en los instrumentos para esta investigación

Índice del cuestionario

1. Valores, Transparencia y Gobernanza

Indicador 1 – Compromisos Éticos

Respecto a la adopción y alcance de valores y principios éticos:

<p>Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, pero están poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas.</p>	<p>Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con proceso de difusión sistemático con foco centrado en el público interno bajo la responsabilidad de persona o área responsable.</p>	<p>La organización posee un código de conducta (en portugués y adaptado al contexto local, en el caso de las multinacionales) y tiene programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes /comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable.</p>	<p>Además de eso, el código de conducta de la organización prevé la participación de empleados, de las principales partes involucradas en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo multidisciplinario.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.) <input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.			

INFORMACIONES ADICIONALES

La compañía:	SÍ	NO
1.1. ¿expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por la Internet o de otra manera adecuada a sus partes involucradas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El código de conducta y/o la declaración de valores de la organización:		
1.2. ¿contemplan las siguientes partes involucradas: empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas minoritarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. ¿prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales (como soborno, corrupción, extorsión, coima y "caja B") para obtención de ventajas comerciales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. ¿son explícitos cuanto al compromiso de ética en la gestión de las informaciones privilegiadas o de carácter privado obtenidas durante los procesos de la compañía en su interacción con sus diversos públicos (clientes, empleados, proveedores etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdAkhgKhttgisAn6jLqy4I3LPo8BDzi-HRUR8h9hqNQSx3HSw/viewform>

Temas:

AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA

Compromisos Éticos

Arraigo en la Cultura

Gobernanza Corporativa

RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD

Relaciones con la Competencia

Diálogo con las Partes Involucradas (Stakeholders)

Balance Social

2. Público Interno

Indicador 7 – Relaciones con Sindicatos

Respecto a la participación de empleados en sindicatos¹⁸ y en la relación con sus representantes, la empresa:

<p>No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales.</p>	<p>No ejerce presión y ofrece libertad para la actuación de los sindicatos en el sitio de trabajo.</p>	<p>Además de permitir la actuación de los sindicatos en el sitio de trabajo, provee informaciones sobre las condiciones de trabajo, y los dirigentes de la compañía se reúnen periódicamente con los sindicatos para oír sugerencias y negociar reivindicaciones.</p>	<p>Además de eso, tiene un canal de comunicación consolidado con los sindicatos, informándolos y proveyéndoles datos financieros y relativos a objetivos estratégicos (cuando estos afecten a los trabajadores) para subsidiar las discusiones.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4

No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)
 Nunca hemos tratado este asunto antes.

INFORMACIONES ADICIONALES

La compañía:	SÍ	NO
7.1. ¿provee informaciones que afecten a los trabajadores en tiempo hábil para que se posicionen el sindicato y los trabajadores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2. ¿posee convenio colectivo con el sindicato de la categoría principal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3. ¿posee comisión de fábrica o de alcance empresarial garantizada por convenio colectivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4. en caso de que actúe en distintas regiones, ¿negocia con el conjunto de sindicatos de esas regiones un nivel mínimo de prestaciones comunes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5. ¿pone a disposición informaciones básicas sobre derechos y deberes de la categoría tales como pacto salarial, contribuciones sindicales etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIOJmA7j5qerJYpHZpjkB NcdLqNHoe951MpxHiXKaAPTWwig/viewform>

Temas:

DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

Relaciones con Sindicatos

Gestión Participativa

RESPETO AL INDIVIDUO

Compromiso con el Futuro de los Niños

Compromiso con el Desarrollo Infantil

Valoración de la Diversidad

Compromiso con la Equidad Racial

Compromiso con la Equidad de Género

Relaciones con Trabajadores Tercerizados

TRABAJO DECENTE

Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera

Cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones Laborales

Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad

Conducta frente a Despidos

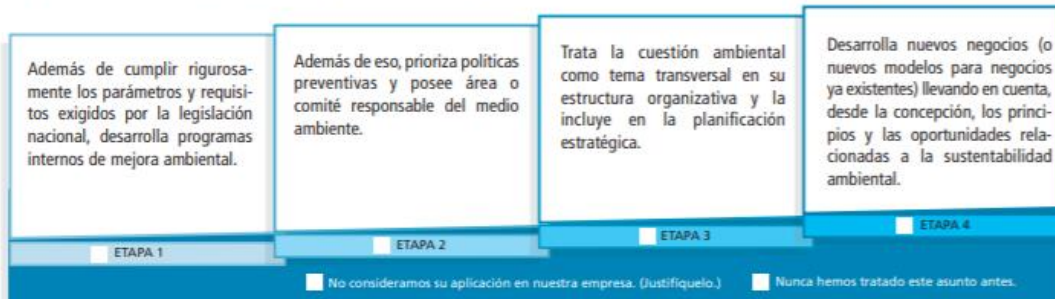
Preparación para la Jubilación

3. Medio Ambiente

Medio Ambiente
RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS

Indicador 20 – Compromiso con la Mejoría de la Calidad Ambiental

Para tratar con la debida relevancia y responsabilidad los impactos ambientales resultantes de sus actividades, la compañía:



INFORMACIONES ADICIONALES

La compañía:	SÍ	NO
20.1. ¿es la política ambiental formal, todos los empleados la conocen y consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.2. ¿mantiene una persona responsable por el área de medio ambiente que participa en sus decisiones estratégicas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.3. ¿participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.4. ¿contribuye para la preservación de la biodiversidad ³¹ por medio de política específica y/o proyecto(s) de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección a animales amenazados ³² ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.5. ¿tiene política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de exploración ilegal de recursos naturales (como madera, productos forestales no madereros, animales etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.6. ¿tiene procesos para mapeo, análisis y acción sistémica para la mejoría de la calidad ambiental?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSck4TsE2gSg5azZVbhEPBH8PQJKGLgwPuIWNnpp-OQkzji5EQ/viewform>

Temas:

RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS

Educación y Concienciación Ambiental

GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL

Administración del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios

Sustentabilidad de la Economía Forestal

Minimización de Entradas y Salidas de Materiales

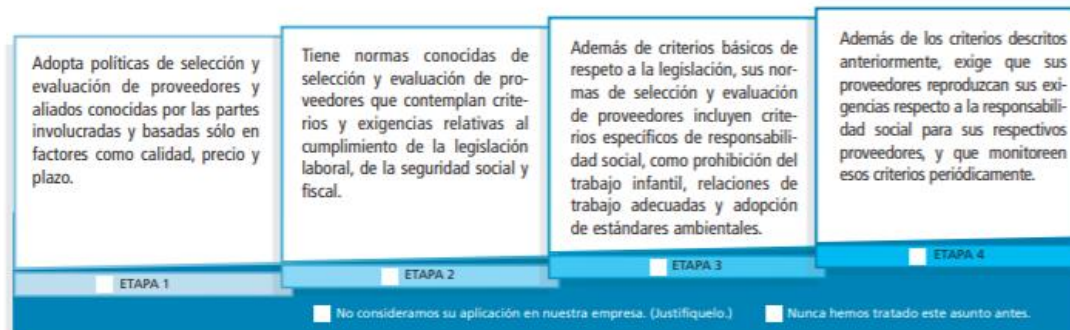
4. Proveedores

Proveedores

SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ASOCIACIÓN CON PROVEEDORES

Indicador 25 – Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores

Para regular sus relaciones con proveedores y aliados, la compañía:



INFORMACIONES ADICIONALES

	SÍ	NO
25.1. ¿Constan las políticas y criterios para las relaciones con los proveedores en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compañía:		
25.2. ¿al seleccionar proveedores (o desarrollar nuevos proveedores), incluye como criterio la práctica efectiva de procesos éticos de gestión de las informaciones de carácter privado obtenidas en sus relaciones con clientes o con el mercado en general?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.3. ¿adopta política explícita o programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.4. ¿produce informe periódico con evidencias de que se están cumpliendo e implementando las cuestiones relacionadas a la responsabilidad social empresarial en su cadena productiva?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.5. ¿discute cuestiones relacionadas a la responsabilidad social con sus proveedores, con vistas al entrenamiento y adecuación de sus criterios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.6. ¿establece plazo formal para la conformidad de sus proveedores con sus criterios de responsabilidad social?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.7. ¿al exigir prácticas de responsabilidad social de sus proveedores, realiza visitas de inspección de esas prácticas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.8. ¿conoce en profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en su producción o en las operaciones diarias y tiene la garantía de que en esos orígenes se respetan los derechos humanos y el medio ambiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.9. ¿adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo de carga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfpzqlpMDNBX0wMLpnyhRY-KZxRxNYwWY80t4JRTv07zZKHPg/viewform>

Temas:

SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ASOCIACIÓN CON PROVEEDORES

Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores

Trabajo Infantil en la Cadena Productiva

Trabajo Forzado (o análogo al esclavo) en la Cadena Productiva

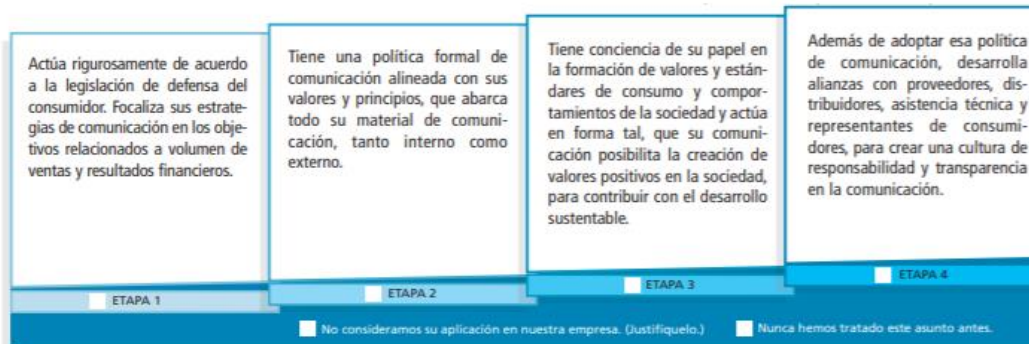
Apoyo al Desarrollo de Proveedores

5. Consumidores y Clientes

Consumidores y Clientes DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO²¹

Indicador 29 – Política de Comunicación Comercial

Considerando la influencia de su política de comunicación comercial en la creación de una imagen de credibilidad y confianza, la compañía:



INFORMACIONES ADICIONALES

	SI	NO
29.1. ¿Consta la política de comunicación comercial en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compañía:		
29.2. ¿actualiza cuando es necesario el material de comunicación destinado a los consumidores/clientes (como rótulos, embalajes, bulas, manuales de operación, instrucciones de uso, términos de garantía y piezas publicitarias, entre otros) para hacer más transparente la relación y más seguro el uso de sus productos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.3. ¿llama la atención del cliente/consumidor para alteraciones en las características de sus productos o servicios (composición, calidad, plazos, peso, precio etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.4. ¿tiene política formal contra propaganda que coloque a los niños, adolescentes, negros, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, apremiante, de riesgo o falta de respeto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.5. ¿realiza previo análisis de piezas publicitarias para verificar la conformidad con sus valores y principios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.6. ¿tiene políticas específicas para asegurar que la comunicación volcada al público infante juvenil ²² sea responsable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.7. ¿interactúa con sus proveedores y distribuidores estimulándolos a adoptar una postura responsable respecto a la comunicación volcada al público infante juvenil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.8. ¿realiza previo análisis de piezas publicitarias para verificar la conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.9. ¿ha tenido en los últimos tres años, alguna campaña o pieza de comunicación que haya sido objeto de reclamación de clientes, proveedores o de la competencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.10. ¿ha tenido en los últimos tres años, alguna campaña o piezas publicitarias recogidas por presión de organizaciones de la sociedad civil organizada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYC2t5XxSkCfOUztYJR9hcCVNzo8fICNxK-Ed1GVMKDzQK2w/viewform>

Temas:

IMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO

Política de Comunicación Comercial

Excelencia de la Atención

Conocimiento y Administración de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios

6. Comunidad

Comunidad

RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL

Indicador 32 – Gerenciamiento del Impacto de la Compañía en la Comunidad de Entorno

Considerando sus posibles impactos en la vida de la comunidad (demanda sobre centros de salud y recreación, guarderías, transporte público, tráfico de vehículos etc.), la compañía:

<p>Procura tomar medidas reparadoras en respuesta a reclamos y manifestaciones de la comunidad.</p>	<p>Conoce en profundidad sus impactos en la comunidad, posee proceso estructurado para registrar reclamos y promueve reuniones sistemáticas para informar liderazgos locales sobre providencias tomadas.</p>	<p>Posee una política formal de anticiparse a demandas de la comunidad e informarla sobre actuales y futuros planes e impactos de sus actividades, e involucra a la comunidad en la resolución de los problemas.</p>	<p>Además de poseer una política formal de relación con la comunidad, mantiene comités permanentes o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar sus actividades y monitorear sus impactos.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.) <input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.			

INFORMACIONES ADICIONALES

La compañía:	SI	NO
32.1. ¿reconoce la comunidad en que está presente como parte interesada importante en sus procesos decisivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.2. ¿adopta políticas de relaciones con la comunidad de entorno contempladas en su código de conducta y/o en la declaración de valores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.3. ¿participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y del encaminamiento de soluciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.4. ¿contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.5. ¿tiene programa para emplear, en las respectivas actividades y en la medida practicable, el mayor número de personas del local, dándoles formación, con el objetivo de aumentar los niveles de cualificación de la comunidad en que está insertada, en cooperación con sindicatos, ONGs, representantes de la comunidad o autoridades públicas competentes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.6. ¿tiene prácticas de compras y de inversiones para perfeccionar el desarrollo socioeconómico de la comunidad en que está presente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.7. ¿conciencia y entrena a sus empleados para respetar los valores y tradiciones de la comunidad donde actúa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.8. ¿posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.9. en caso de que actúe en regiones que lindan con comunidades y reservas indígenas, ¿adopta la compañía políticas, procedimientos y normas formales para valorar y preservar el patrimonio cultural, humano y conocimientos y prácticas tradicionales de las poblaciones indígenas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdrZo-V3IAsdBqm74jD4DCjWbL8XmOFz34i60Pqc9Qag7iYtg/viewform>

Temas:

RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL

Administración del Impacto de la Compañía en la Comunidad de Entorno

Relaciones con Organizaciones Locales

ACCIÓN SOCIAL

Financiamiento de la Acción Social

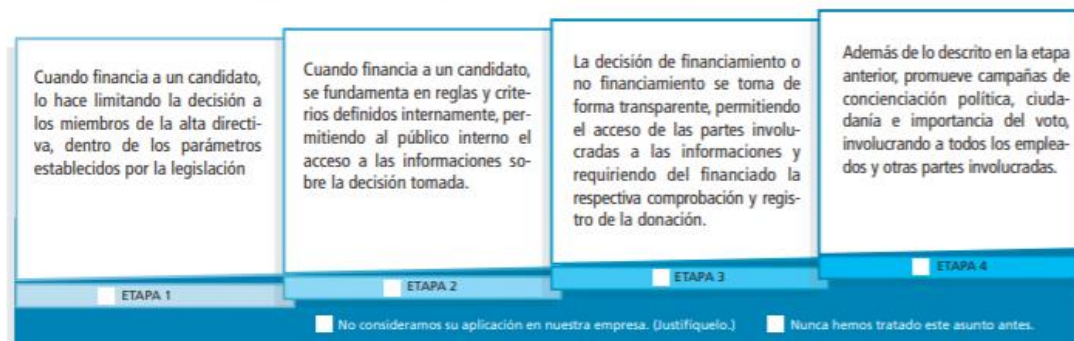
Involucración de la Compañía con la Acción Social

7. Gobierno y Sociedad

Gobierno y Sociedad TRANSPARENCIA POLÍTICA

Indicador 36 – Contribuciones para Campañas Políticas⁵⁸

Respecto a la financiación de candidatos a cargos públicos y de partidos políticos, la compañía:



INFORMACIONES ADICIONALES

	SÍ	NO
36.1. ¿En los últimos cinco años, la compañía fue mencionada negativamente en la prensa por contribuir financieramente para campaña política?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.2. ¿Tiene la compañía norma explícita de no utilización del poder económico para influenciar contribuciones de otras compañías, proveedores, distribuidores y otros aliados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfEJr3SN9AFZf3-kTGt7Go4ytESOneaZiEcW7QDMY5CUWnJQ/viewform>

Temas:

TRANSPARENCIA POLÍTICA

Contribuciones para Campañas Políticas

Construcción de la Ciudadanía por las Empresas

Prácticas contra la Corrupción y la Coima

LIDERAZGO SOCIAL

Liderazgo e Influencia Social

Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales