Gobierno corporativo y su relación con los grupos de interés en la banca colombiana

Carlos H. González-Campo*, Guillermo Murillo-Vargas y Steven A. Piñeros-Buriticá

Universidad del Valle, Sede San Fernando, Cali-Colombia (correo-e: carlosh.gonzalez@correounivalle.edu.co; guillermo.murillo@correounivalle.edu.co; steven.pineros@correounivalle.edu.co)

* Autor a quien debe ser dirigida la correspondencia

Recibido Feb. 4, 2021; Aceptado Abr. 5, 2021; Versión final May. 23, 2021, Publicado Ago. 2021

Resumen

Este estudio tiene como objetivo describir el gobierno corporativo en la banca en Colombia, el cual media entre los intereses de los accionistas y el bienestar de los diferentes grupos de interés para reducir el riesgo y evitar posibles conflictos. Se utiliza el análisis de texto y contenido de documentos como reportes anuales e informes de sostenibilidad que se encuentran disponibles en los sitios web de los seis bancos más importantes en Colombia, información que fue procesada en el software ATLAS.ti. Se identifican aspectos que permiten demostrar el grado de cumplimiento de los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) con relación a la construcción de una cultura de gobierno corporativo en las empresas del país. Se concluye que la banca colombiana ha adecuado su sistema de gobierno corporativo a los lineamientos de la OCDE, orientados a fortalecer las relaciones con los grupos de interés.

Palabras clave: gobierno corporativo; grupos de interés; sector bancario; bancos colombianos

Corporate governance and its relationship with stakeholders in Colombian banking

Abstract

This study aims to describe Colombian banking corporate governance, which mediates between the interests of shareholders and interest groups to reduce risk and avoid possible conflicts. Text and content from annual and sustainability reports available on the websites of the six most important banks in Colombia are analyzed and processed by using the ATLAS.ti software. Features are identified to assess compliance with guidelines from the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) that are related to the construction of a culture of corporate governance in Colombia. It is concluded that the Colombian banking sector has adapted its corporate governance system to meet OECD guidelines, which are directed to strengthen the relationships with interest groups.

Keywords: corporate governance; interest groups; banking sector; Colombian banks

INTRODUCCIÓN

Comenzando los años 90 el sector bancario en Colombia ha sufrido diferentes transformaciones a nivel estructural dada la apertura económica del país en 1991 (Murillo et al., 2015). Es de esta forma, que el gobierno corporativo ha cumplido un papel fundamental en la forma en que se hacen los negocios en el país, en cuanto a su gestión y control (Gericke, 2018). Aunque no son fenómenos recientes, las diferentes crisis financieras y los casos de malas prácticas corporativas alrededor del mundo, el tema siempre está presente en el orden del día (Murillo et al., 2019). Estos sucesos ocurridos en las últimas dos décadas han generado un aumento en la vigilancia de los lineamientos de los GC en las instituciones financieras, creando una pérdida en la confianza de los consumidores (Chang, 2018). Es por esta razón que Da Silva en (2019) considera que estas crisis han ocurrido por los frágiles GC en las instituciones.

Los sucesos ocurridos en 2008, con la burbuja inmobiliaria en Estados Unidos, y que desencadenó una de las más profundas crisis financiera estuvieron asociados a prácticas poco éticas del sector financiero. Esto produjo un fuerte incremento de las investigaciones asociadas con temas de GC (Chang, 2018; Gericke, 2018; Murillo et al., 2015). En este sentido, Colombia como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), debe acogerse a los lineamientos establecidos por esta organización (Herrera et al., 2018). Los lineamientos de la OCDE pretenden dar una guía a los países para la implantación de una cultura de buen gobierno corporativo en las empresas y de esta manera alcanzar un mayor desarrollo (OCDE, 2016). Adicionalmente, las empresas que implementan este tipo de estrategias atraen a los inversionistas y crean una buena imagen ante la sociedad (Chang, 2018).

Sin embargo, este tipo de investigaciones en las cuales se presentan enfoques cualitativos no son comunes, en donde se plantee la actividad de identificar aspectos como el GC y la relación con los grupos de interés, que son relevantes para entender mediante el discurso y el contexto en el que se desenvuelven las empresas. De esta forma, para el presente artículo se proponen 4 etapas: en primer lugar, el marco teórico que expone el GC y su desarrollo en Colombia, así como también la teoría de los grupos de interés; posteriormente se explica el enfoque metodológico de la investigación; así como también se propone una sección para los resultados y la discusión. Finalmente, se presentan las conclusiones.

OTROS ANTECEDENTES

Hay una serie de antecedentes adicionales que es necesario detallar para documentar en mejor forma este trabajo: i) conceptualización del gobierno corporativo; ii) gobierno corporativo en Colombia; y iii) importancia de la teoría de los grupos de interés en el gobierno corporativo.

Conceptualización del Gobierno Corporativo

El concepto de gobierno corporativo (GC) no es un concepto reciente, tiene sus orígenes en 1776 con Adam Smith, el cual identificó los problemas existentes entre la administración que manejaba el capital y sus dueños que se preocupaban la gestión de su dinero (Chang, 2018). El gobierno corporativo es un concepto orientado a la parametrización de los lineamientos de las responsabilidades con los diferentes grupos de interés y la sociedad en general (García et al., 2016; Murillo et al., 2015). Las diferentes crisis financieras ocurridas a finales de los noventa y principios del presente siglo han motivado el descontento social y su consecuente pérdida de legitimidad en el sector financiero. Lo anterior, muchas veces se ha atribuido a sus falencias en sus formas de gobierno corporativo (Chang, 2018; Murillo et al., 2019).

El sector financiero ha sido regulado por diferentes órganos de control por parte de los gobiernos y por diferentes organismos internacionales (Bachiller y García-Lacalle, 2018; Herrera et al., 2018). También han sido creadas diferentes herramientas, entre otras, la publicada por la OCDE, “Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y el G20” para los países miembro de este organismo y para la implantación de lineamientos de GC homogéneos (Díaz et al., 2018; Murillo et al., 2019). Por tal motivo, han surgido diferentes códigos de gobierno corporativo en donde se evidencian aspectos como la composición, formación, evaluación y sueldo de las juntas directivas de las empresas (Gericke, 2018; Murillo et al., 2019). De esta forma, estos instrumentos han impulsado a las organizaciones a mejorar la rendición de cuentas ante la sociedad, buscando mayor transparencia (Murillo et al., 2019). Además, es importante resaltar que las empresas se acogen voluntariamente a este tipo de mecanismos que se materializan en los códigos de buen gobierno corporativo, por tal motivo, aunque se busca que sean semejantes a la regulación, son flexibles a la hora de su aplicación (Murillo et al., 2019; OCDE, 2016).

De esta forma, el GC se puede definir como un conjunto de lineamientos que facilitan el control y la gestión de una corporación, mediando entre los diferentes grupos de interés, órganos de control, propietarios, estructura de propiedad, gerencia, la transparencia en la comunicación, la responsabilidad social empresarial (RSE), entre otras (Gericke, 2018; Sanclemente, 2019). Es así, como los lineamientos del GC permiten a las

firmas plantear estrategias para la consecución de los objetivos organizaciones y da las herramientas necesarias para su evaluación. De esta manera los lineamientos del gobierno corporativo permiten a las firmas plantear estrategias para la consecución de los objetivos organizaciones y da las herramientas necesarias para su evaluación. Se convierte entonces, en un marco legal que vigila y control las malas prácticas corporativas que afecten los intereses de los grupos de interés. Sin embargo, existen una conexión entre la transparencia en que se realiza sus acciones y se comunica la información. Lo anterior, tiene una conexión con la responsabilidad social empresarial (RSE) que permite visualizar la forma en que se relaciona una organización con los demás grupos de interés.

En concordancia con lo anterior, varios autores han planteado la relación entre el GC y la RSE, entre ellos Tibiletti et al. (2021); señalan que la relación entre la estructura de gobierno y las políticas de RSE es fundamental para definir la visión estratégica de las empresas. Khan (2010) estudia la RSE y el GC en los bancos de Bangladesh, encontrando evidencia empírica de las influencias de la estructura del GC en las prácticas de las actividades de RSE en el entorno del sector bancario de los países en desarrollo. Así mismo, Jizi et al. (2014), estudian la relación entre el GC y la RSE en el sector bancario, específicamente desde informes anuales de los bancos en EE. UU en el período 2009-2011, encontrando que, con respecto a la divulgación de la RSE, las juntas directivas más independientes y las juntas más grandes son los mecanismos internos de GC que promueven los intereses tanto de los accionistas como de las otras partes interesadas.

Por otro lado, Khan et al. (2013) examinan la relación entre el GC y el alcance de las divulgaciones de la RSE en informes anuales de las empresas de Bangladesh, en sus resultados sugieren que los atributos del GC es determinante en la búsqueda de legitimidad empresarial a través de divulgaciones de RSE. Mientras que Jo y Harjoto (2011) estudian los efectos del GC en el compromiso de la RSE, encontrando que la elección de RSE está asociada positivamente con los mecanismos de control y GC, incluido el liderazgo de la junta, la independencia de la junta, la propiedad institucional, el seguimiento de analistas, entre otros. Así mismo, Bolourian et al. (2021) analizan el papel de la junta directiva como eje del GC y el desempeño de la RSE, desde la revisión sistémica de varios estudios publicados entre 1992 y 2020, se viene evidenciando que, desde el discurso, se observa un efecto de las decisiones del GC en la RSE.

En algunos trabajos empíricos como Pekovic y Vogt (2021) se estudia la relación entre la RSE y el desempeño financiero de una empresa, planteando que esta relación se enmarca en el "ajuste" requerido entre la RSE y el GC. En los hallazgos encontraron efectos de las características del GC, el desempeño financiero y la estrategia de RSE. También Cosma et al. (2021) demuestran que el GC, juega un papel importante en los procesos de RSE con la participación de los grupos de interés, desde el GC se definen las políticas orientadas a mejorar las estrategias de RSE.

Gobierno Corporativo en Colombia

Colombia como miembro de la OECD, ha tenido que acogerse a los principios de gobierno corporativo de este organismo que se establecieron en 1999 y que fueron actualizados en 2016 junto al G20 (Herrera et al., 2018; Murillo et al., 2019). Además, otras organizaciones como el Banco de Desarrollo de América latina y la Unión Europea han fomentado la cultura de gobierno corporativo en los países de América Latina (Díaz et al., 2018; Herrera et al., 2018). De modo que, se implementan mejores formas de hacer negocios con los diferentes grupos de interés que sean transparentes y que persigan los objetivos lucrativos de los propietarios incorporando los intereses de los *stakeholders*. En este contexto, los principios de responsabilidad se basan en la consolidación de un marco eficaz para el gobierno corporativo, tratamiento equitativo entre los accionistas, todo lo referente a los intermediarios, el papel de los grupos de interés, la forma en que se divulga la información junto con la transparencia y las obligaciones de la junta directiva (Murillo et al., 2019; OCDE, 2016).

Fue mediante las Resolución 275 de 2001 de la Superintendencia Financiera de Colombia que las entidades del sector financiero se vieron obligadas a implementar cambios ostensibles en los gobiernos corporativos de los bancos, integrando asuntos como las asambleas de accionistas, juntas de dirección y la manera en que se debía revelar la información (Gericke, 2018; Murillo et al., 2019; Sanclemente-Arciniegas, 2019). Es así, que con el objetivo de que los bancos cumplieran su propósito de desarrollar al país, la ejecución de la cultura de buenas prácticas corporativas en Colombia se sumó a los parámetros de la OCDE logrando mayores beneficios para el sector financiero colombiano (Herrera et al., 2018; OCDE, 2016; Sanclemente-Arciniegas, 2019).

Adicionalmente, Colombia ha alcanzado una atención a nivel internacional al incorporar los lineamientos y principios del Gobierno Corporativo para promover la transparencia y la eficiencia en el mercado (Herrera et al., 2018; OCDE, 2016; Sanclemente-Arciniegas, 2019). Sin embargo, según OCDE (2016) el territorio enfrenta diferentes desafíos sociales y económicos como por ejemplo lo son los grandes conglomerados que no están adecuadamente regulados por las diferentes entidades y que ejercen una fuerte presión en la economía.

Importancia de la Teoría de los Grupos de Interés en el Gobierno Corporativo

Naciti (2019) propone que la teoría de los grupos de interés tiene como objetivo crear tanto valor como sea posible, con el propósito de ser sostenibles y así poderse mantener en el tiempo. Por tal motivo, la importancia de los actores que se ven afectados o que afectan a la organización en su operación como lo describe Freeman (1984) en su libro *Strategic Management: A Stakeholders Approach*. Es así, como los grupos de interés se identifican de acuerdo con las demandas que realizan a una firma, por tal motivo la administración tiene un papel muy importante en la gestión de las relaciones de poder en el mercado y de llevar a cabo la misión de la empresa (Chang, 2018; García et al., 2016). Los aportes de autores como (Chang, 2018; Freeman, 1984; Naciti, 2019), que realizan significativos avances desde sus investigaciones, es lo que ha permitido en este artículo caracterizar el GC de los seis bancos más importantes de Colombia, según la revista *América Economía*, además de conocer el contexto en el que se desenvuelven las diferentes declaraciones que realizan en sus reportes, documentos e informes de sostenibilidad y demás información disponible en sus sitios Web. Los lineamientos de la OCDE, además de los organismos internacionales han impulsado la construcción de una cultura de GC en el país, en el cual, la mayoría de las entidades bancarias cumplen con los estándares establecidos por la OCDE.

METODOLOGÍA

Para realizar el presente artículo se implementó una metodología de análisis de contenido basado en los reportes anuales de los bancos, los informes de sostenibilidad, las páginas oficiales de los 6 bancos más importantes en Colombia según el ranking para el 2020 de la revista *América Economía*. Método de investigación aceptado en las ciencias humanas en especial en la administración de empresas donde se utilizan estas herramientas en múltiples estudios (Chang, 2018), dado que permiten entender el contexto social a través del lenguaje, mediante las frecuencias como indicador cognitivo central que refleja la importancia de determinadas expresiones en la sociedad.

El análisis de contenido y de texto es realizado partiendo de la recopilación de información alojada en los sitios web de las entidades bancarias en una base de datos. Posteriormente, se procede a codificar los datos por medio de frecuencias de número entre 0 y 1 de las variables que más se repiten en los enunciados de la información de los diferentes documentos verificados. Además, se le dio una numeración 1 a 6 (ver Tabla 1), la respectiva frecuencia para cada declaración contrastando con las variables definidas a partir de el marco teórico y la revisión de literatura sobre GC y su relación con la RSE y los stakeholders. En este sentido las variables que se emplean son: 1. Estructura de propiedad; 2. Estructura accionaria; 3. Forma de gobierno; 4. Identificación de los grupos de interés; 5. Declaraciones frente a los grupos de interés; 6. Declaraciones frente a la comunicación y gestión de la información.

El presente artículo pretende describir y caracterizar el GC de la banca colombiana como también las declaraciones frente a los stakeholders. Los seis bancos analizados fueron escogidos de acuerdo con el ranking de Revista *América Economía* (Lacourt y Musalem, 2020), que presentó los mejores 250 bancos de Latinoamérica a la par con sus activos totales en 2019. El procesamiento de los datos para la generación de las tablas se realiza por medio del aplicativo ATLAS.ti versión 8. Lo anterior, analizando la información recopilada por los autores en los sitios web de los bancos que contienen, reportes, declaraciones de estrategias, informes de gobernabilidad y sostenibilidad disponibles. En la Tabla 1 se relacionan los sitios web que fueron consultados, su tipo de propiedad y la fecha de actualización en el momento de la consulta.

Tabla 1. Bancos seleccionados para el estudio.

Nº	Nombre	Dirección web	Tipo de Propiedad	Actualización del sitio
1	Bancolombia	www.grupobancolombia.com	Privada	09/07/2020
2	Banco de Bogotá	www.bancodebogota.com	Privada	10/07/2020
3	Banco de Occidente	www.bancodeoccidente.com.co	Privada	10/07/2020
4	Banco Popular	www.bancopopular.com.co	Privada	10/07/2020
5	Banco AV Villas	www.avvillas.com.co	Privada	06/07/2020
6	Davivienda	ir.davivienda.com	Privada	01/04/2020

RESULTADOS

Uno de los aspectos importantes del GC es la composición y estructura de los órganos de dirección máximo. En la Tabla 2, se evidencia que de los bancos analizados el 100% son de capital privado, se constituyen por una sociedad que controla en 83% y solo el 17% presenta un control disperso de su acción. Por otra parte, el 100% de estas posee una Asamblea de Accionista y Junta Directiva.

Tabla 2. Estructura de propiedad, estructura accionaria y forma de gobierno

<i>Estructura de Propiedad</i>	
Privado	100%
<i>Estructura Accionaria</i>	
Una sociedad controlante	83%
Control disperso	17%
<i>Forma de gobierno</i>	
Asamblea de Accionistas	100%
Junta directiva	100%

Por otro lado, en la Tabla 3 se puede observar que en la identificación de los diferentes stakeholders, aspecto importante para entender el relacionamiento, tal como se mencionó en la revisión de la literatura. De esta forma, se puede observar, que el 100% declara en sus diferentes reportes a sus clientes, empleados, comunidad, accionistas y gobierno. Sin embargo, en el 50% de las declaraciones se evidencian menciones al medio ambiente o a los ambientalistas como un grupo de interés y en el 17% se mencionan las diferentes asociaciones empresariales y/o de empleados.

Tabla 3. Identificación de los grupos de interés.

<i>Grupos de interés</i>	
Clientes	100%
Colaboradores/Empleados	100%
Comunidad	100%
Accionistas e Inversionistas	100%
Gobierno y órganos reguladores	100%
Proveedores	83%
Medios de comunicación	67%
Fundaciones	67%
Medio ambiente	50%
Asociaciones empresariales y/o de empleados	17%

Por su parte, frente a las declaraciones hacia los diferentes grupos de interés existe una mayor frecuencia en sus reportes para atender las necesidades de los clientes y brindar mejores productos y servicios (ver Tabla 4). No obstante, menciones como ofrecer una experiencia diferenciadora y satisfacer al cliente solo tuvo un 33% y 17% respectivamente. Además, un aspecto que se encuentra presente en la información y los diferentes documentos de los bancos es la presencia en un 100% del defensor del consumidor. Desde el punto de vista de los colaboradores el 100% de los bancos colombianos declara en sus diferentes informes el bienestar del colaborador, su desarrollo profesional y la creación de una relación de confianza. También, existen afirmaciones frente a la retención del mejor talento en las empresas en un 83% y por último la ética comercial de sus empleados se referencia en un 33%.

Frente a lo que afirman y que esperan sean sus relaciones frente a la sociedad el 100% de los bancos tiene presente a la educación, inclusión financiera y la cultura. El 83% en sus acciones frente a la comunidad declara emplear el voluntariado como estrategia de RSE. Por otro parte, los aspectos que menos se destacan son el deporte y la salud. También, se encuentran presentes declaraciones frente al desarrollo económico y social de la región, la conexión con fundaciones y el aumento del empleo en 33% cada una.

Como se mencionó en el marco teórico, uno de los aspectos más importantes es la gestión de la comunicación y la forma en que esta se transmite a los grupos de interés. De acuerdo con esto, en la Tabla 5 se puede visualizar que los bancos en Colombia emplean sitios web, sucursales, cajeros, banca telefónica y las redes sociales en un 100% para comunicarse con los diferentes grupos de interés. En menor medida, están presentes en sus reportes como canales de comunicación el correo electrónico, el uso de celular y la publicidad cada una con 17%. Finalmente, en la forma que se gestiona la información se puede observar en la Tabla 5 que el 100% declara que esta sea transparente y con 83% que sea clara, detallada, relevante y periódica. En cuanto a la divulgación en diferentes medios el 50% declara hacerlo.

Tabla 4. Declaraciones frentes a los diferentes grupos de interés

<i>Declaraciones Clientes</i>	
Atender necesidades	83%
Mejores productos y servicios	83%
Experiencia diferenciadora	33%
Satisfacción del cliente	17%
Defensor del Consumidor	100%
<i>Declaraciones Colaboradores</i>	
Bienestar del colaborador	100%
Desarrollo profesional	100%
Relación de Confianza	100%
Retener el mejor talento	83%
Ética comercial	33%
<i>Declaraciones frente a la Sociedad/Comunidad</i>	
Educación	100%
Inclusión Financiera	100%
Cultura	100%
Voluntariado	83%
Desarrollo económico y social	33%
Fundaciones	33%
Empleabilidad	33%
Deporte	17%
Salud	17%
<i>Declaraciones de Medio Ambiente</i>	
Uso efectivo de los recursos naturales	100%
Finanzas sostenibles	67%
Objetivos de desarrollo sostenible	50%
Lucha contra el cambio climático	50%
Desarrollo sostenible	50%

Tabla 5. Medios de comunicación y gestión de la información

<i>Medios de comunicación</i>	
Sitio web	100%
Sucursales y cajeros	100%
Banca telefónica	100%
Aplicación bancaria	100%
Redes sociales	100%
Correo electrónico	17%
Publicidad	17%
Celular	17%
<i>Gestión de la Información</i>	
Transparente	100%
Clara	83%
Detallada	83%
Relevante	83%
Periódica	83%
Diferentes medios de divulgación	50%

DISCUSIÓN

Después del procesamiento de la información, la presentación de los resultados, y teniendo en cuenta que el objetivo del estudio fue describir o caracterizar el gobierno corporativo en los seis principales bancos de Colombia, en esta sección se procede a contrastar algunos de los resultados con estudios similares y proposiciones teóricas, incluidas en la revisión de la literatura. En este sentido, la forma en la que se estructuran los órganos de gobierno de los bancos seleccionados en cuanto a su composición, en la cual, se

puede evidenciar una adaptación del sistema financiero a los lineamientos del gobierno corporativo postulados por la OCDE (Herrera et al., 2018). Como referente de lo anterior, se observa la adaptación de la junta directiva y la adaptación de la asamblea, con la orientación de mejorar la relación entre los propietarios y la administración (Chang, 2018; Murillo et al., 2019). Los bancos colombianos en su mayoría controlados por sociedades privadas, como lo es el caso del grupo Aval que en realidad está compuesto por cuatro bancos, para efectos de este estudio, solo tres aparecen entre los más importantes. Lo anterior, se puede contrastar con lo postulado por la OCDE, frente a las dificultades que tiene el país para un desarrollo de la economía con los conglomerados que ejercen presión en la misma (Chang, 2018; Murillo et al., 2019).

Por otra parte, frente a los diferentes grupos de interés se evidencia una referenciación explícita en sus informes a los grupos de interés que tienen una mayor influencia en los mismos bancos, como los clientes, empleados, gobierno y los proveedores (Freeman, 1984; Naciti, 2019). Estos, son determinantes para la operación de la organización y para la consecución de los objetivos organizacionales que le faciliten a la empresa la continuación en el mercado (Chang, 2018; Freeman, 1984; Naciti, 2019). Es decir, los clientes son los que permiten que exista un flujo de caja, gracias a la adquisición de bienes y servicios. Por tal motivo, estos buscan satisfacer sus necesidades y proveer de productos y servicios diferenciadores a los demás competidores (Naciti, 2019).

En cuanto a los colaboradores, son los que permiten la operación, por esta razón, las entidades bancarias buscan su bienestar, desarrollo dentro de la organización y crear una relación de confianza que permita que estos brinden el mejor servicio a los clientes (Murillo et al., 2019). Es importante reconocer que una de las limitaciones del estudio fue no haber tenido en cuenta a los diferentes grupos de interés como los proveedores que son necesarios para que la empresa pueda operar, puesto que son los que brindan los bienes y servicios para su funcionamiento (García et al., 2016; Murillo et al., 2019).

Según Murillo et al. (2021), estudio reciente sobre los bancos de Iberoamérica, estos alcanzaban su desarrollo económico corporativo fundamentado en las necesidades de sus clientes y a través de una orientación estratégica relacionada con sus grupos de interés entre los cuales están sus accionistas, clientes, proveedores y comunidad societaria, pero también lo logran desarrollando orientaciones estratégicas que le permitan la generación de nuevos productos y servicios, llevando estos no solamente a clientes actuales sino extrapolando a clientes nuevos. Así mismo, se encontró una fuerte orientación por la sostenibilidad centrada en lo económico, lo social y lo ambiental, al igual que una orientación en los principales bancos de Colombia, que se caracteriza por una importante articulación con los grupos de interés a través de su orientación al gobierno corporativo.

En sus reportes de responsabilidad social empresarial con relación a la comunidad, se evidencia el compromiso frente a la educación, también que los servicios bancarios puedan llegar a toda la población y las campañas de cultura, estos son sus pilares para el desarrollo de la población (Naciti, 2019). De igual forma, se observa una multiplicidad de canales y el paso a la digitalización, ambas cumplen un papel fundamental en la búsqueda de mejorar la relación con los diferentes grupos de interés. Cabe resaltar, que en el proceso de consulta de la información algunos sitios web, se evidencian espacios designados a sus accionistas, a los clientes o personas que deseen trabajar en la compañía, entre otros.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la investigación y la discusión propuesta, se puede obtener las siguientes conclusiones principales:

- 1) La banca colombiana ha adecuado su sistema de gobierno corporativo a los lineamientos de la OCDE, orientados a fortalecer las relaciones con los grupos de interés;
- 2) Los principales bancos de Colombia presentan una estructura de propiedad caracterizada por inversión privada con estructura accionaria, entre los seis bancos más importantes de Colombia, no existe ninguno de naturaleza pública;
- 3) Dentro del gobierno corporativo bancario es evidente una orientación a las relaciones con grupos de interés tales como: clientes, colaboradores, la comunidad, accionistas e inversionistas y órganos reguladores y de gobierno; dejando en una menor escala a grupos como los proveedores, los medios de comunicación, las fundaciones, el medio ambiente y las asociaciones empresariales y de empleados;
- 4) Dentro de las relaciones con la sociedad/ comunidad, los bancos se orientan a temas como: la educación, la inclusión financiera y la cultura; mientras que frente al medio ambiente, se orientan por el uso efectivo de los recursos naturales, los objetivos de desarrollo sostenible y las finanzas sostenibles.

REFERENCIAS

- Bachiller, P., y García-Lacalle, J., Corporate governance in Spanish savings banks and its relationship with financial and social performance, <https://doi.org/10.1108/MD-01-2017-0079>, *Management Decision*, 56(4), 828–848, (2018).
- Bolourian, S., Angus, A., y Alinaghian, L., The impact of corporate governance on corporate social responsibility at the board-level: A critical assessment, <http://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.125752>, *Journal of Cleaner Production*, 291, art. no. 125752, (2021).
- Cosma, S., Leopizzi, R., Pizzi, S., y Turco, M., The stakeholder engagement in the European banks: Regulation versus governance. What changes after the NF directive?, <http://doi.org/10.1002/csr.2108>, *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28 (3), 1091–1103, (2021).
- Chang, A., Analysis on corporate governance compliance standards in New Zealand – a qualitative study on disclosures using content analysis and interviews, <https://doi.org/10.1108/JFRC-12-2017-0115>, *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 26(4), 505–525, (2018).
- Da Silva, P., Corporate governance, earnings quality and idiosyncratic crash risk during the 2007–2008 financial crisis, <https://doi.org/10.1016/j.mulfin.2019.07.002>, *Journal of Multinational Financial Management*, 51(1), 61–79, (2019).
- Díaz, A., Rodríguez, D., y García, C., Gobierno Corporativo en el sector público en Colombia: Una aproximación, *Espacios*, 48(1), 1–16, (2018).
- Freeman, R.E., *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Pitman Ed., Boston, (1984).
- García, N., Fernández-Feijoo, B., y de la Cuesta, M., Board of director's effectiveness and the stakeholder perspective of corporate governance: Do effective boards promote the interests of shareholders and stakeholders?, <https://doi.org/10.1016/j.brq.2016.06.001>, *BRQ Business Research Quarterly*, 19(4), 246–260, (2016).
- Gericke, R., *Corporate Governance and Risk Management in Banks and Financial Institutions*, Springer Ed., Frankfurt, (2018).
- Herrera, H., Gaitan, S., Orozco, L. A., y Soto, N., Board Characteristics, Compliance, and Firm Performance: Empirical Findings from Colombia, <https://doi.org/10.1080/10978526.2018.1540935>, *Latin American Business Review*, 19(3–4), 263–295, (2018).
- Jizi, M.I., Salama, A., Dixon, R., y Stratling, R., Corporate Governance and Corporate Social Responsibility Disclosure: Evidence from the US Banking Sector, <http://doi.org/10.1007/s10551-013-1929-2>, *Journal of Business Ethics*, 125 (4), 601–615, (2014).
- Khan, H., The effect of corporate governance elements on corporate social responsibility (CSR); reporting: Empirical evidence from private commercial banks of Bangladesh, <http://doi.org/10.1108/17542431011029406>, *International Journal of Law and Management*, 52 (2), 82–109, (2010).
- Khan, A., Muttakin, M.B., y Siddiqui, J., Corporate Governance and Corporate Social Responsibility Disclosures: Evidence from an Emerging Economy, <http://doi.org/10.1007/s10551-012-1336-0>, *Journal of Business Ethics*, 114 (2), 207–223, (2013).
- Jo, H., y Harjoto, M.A., Corporate Governance and Firm Value: The Impact of Corporate Social Responsibility, <http://doi.org/10.1007/s10551-011-0869>, *Journal of Business Ethics*, 103 (3), 351–383, (2011).
- Lacourt, C., y Musalem, M., Ranking 2020 Mayores 250 bancos un 2019 con Balance Positivo, *Revista América Economía*, (2020).
- Murillo-Vargas, G., González-Campo, C. H., y García-Solarte, M., La transformación organizacional de la banca colombiana entre 1990-2012 a partir del cambio institucional y organizacional, <https://doi.org/10.3232/GCG.2015.V9.N3.03>, *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 9(3), 53–83, (2015).
- Murillo, G., González, C. H., y García, M., Gobierno corporativo, una perspectiva de los dirigentes: estudio de caso Grupo AVAL, <https://doi.org/10.14349/sumneg/2019.v10.n23.a4>, *Suma de Negocios*, 10(23), 109–123, (2019).
- Murillo, G., González, C.H. y Piñeros, S.A., Los bancos de Iberoamérica a través de las visiones y misiones corporativas, *Información Tecnológica*, 32(2), 109–118 (2021).
- Naciti, V., Corporate governance and board of directors: The effect of a board composition on firm sustainability performance, <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.117727>, *Journal of Cleaner Production*, 237, 117727, (2019).
- OCDE., *G20/OCDE Principios de Gobierno Corporativo*, OCDE Ed., Paris, (2016).
- Pekovic, S., y Vogt, S., The fit between corporate social responsibility and corporate governance: the impact on a firm's financial performance, <http://doi.org/10.1007/s11846-020-00389-x>, *Review of Managerial Science*, 15 (4), 1095–1125, (2021).
- Sanclemente-Arciniegas, J., The State as shareholder: Government of public companies in Colombia and France, <https://doi.org/10.18601/01229893.n42.09>, *Revista Derecho del Estado*, 42(1), 249–278, (2019).
- Tibiletti, V., Marchini, P.L., Furlotti, K., y Medioli, A., Does corporate governance matter in corporate social responsibility disclosure? Evidence from Italy in the “era of sustainability”, <http://doi.org/10.1002/csr.2097>, *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28 (2), 896–907, (2021).