



Análisis del comportamiento financiero y de gestión de Bancolombia antes, durante y después de pandemia

Juliana Velez Vanegas

Shirley Juliana Correa

Yudy Cristina Urrego Urrego

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración Financiera

noviembre de 2022

Análisis del comportamiento financiero y de gestión del grupo Bancolombia antes,
durante y después de pandemia

Juliana Velez Vanegas

Shirley Juliana Correa

Yudy Cristina Urrego Urrego

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador
Financiero

Asesor(a)

Diego Velasquez

Título académico

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración Financiera

noviembre de 2022

Dedicatoria

Yudy: Este Gran logro para mi vida hoy se lo quiero dedicar a todas las personas que han vivido este proceso conmigo, han sido días de frustración al no saber cómo hacer las cosas, también de lágrimas, pero más son las alegrías de ver que cada día voy creciendo como ser humano y profesional, yo sola no lo pude haber logrado, fueron muchos los que estuvieron detrás impulsándome a seguir, Gracias.

Juliana: Este trabajo está dedicado principalmente a nuestras familias, quienes son nuestros pilares de apoyo y siempre nos han acompañado en este proceso de crecimiento académico.

Shirley: Quiero dedicar mi transcurso por la universidad a mi familia, por ellos y para ellos he luchado tanto, mi hija y mi nieto han sido mi gran motor para continuar, queriéndoles dar el mejor ejemplo de lucha para seguir adelante y sobre todo para no desfallecer ante cualquier adversidad, los amo mis pequeños son mi todo.

No menos importante dedico a mi madre todo mi recorrido por la vida, ella más que nadie ha formado con su verraquera a esta mujer que hoy escribe, ha formado cada partecita de mi ser y ha hecho de mi lo que soy hoy. Te amo mami eres mi mayor tesoro.

Para terminar, le dedico a mi esposo, un hombre que con sus cualidades y defectos a estado ahí, ha sido mi bastón, mi apoyo y empuje para continuar, esto es para ti también.

Dios nuevamente gracias por cada bendición recibida cada día y que este no sea el último de los proyectos, todo lo contrario, que sea el inicio de una más de tus bendiciones para crecer profesionalmente con tu sabiduría y tu bondad.

Agradecimientos

Yudy: Uno de mis mayores sueños y Proyectos era terminar mi carrera profesional, Hoy cuando ya estoy culminando mi carrera de Administración Financiera es como si fuera un sueño después de tantos años de luchas, de empezar y no poder terminar por miles de razones, hoy es una realidad, agradezco a Dios inicialmente por llevarme a donde estoy hoy, a mi esposo por impulsarme y no dejarme desfallecer, siempre a mi lado apoyándome, ayudándome. a la señora Luz Yaneth Ramírez, mi suegra siempre estuvo detrás apoyándome, a mis padres y mi hermano porque sé que se sentirán orgullosos de lo que soy hoy. Gracias a todos lo que hicieron posible que mi sueño se hiciera realidad a los Profesores y personas de la universidad UNIMINUTO que me apoyaron y me ayudaron en mi Crecimiento profesional. Infinitas Gracias.

Juliana: Agradecerles a todos los docentes que nos han acompañado en el transcurso de la carrera, por brindarnos el conocimiento que nos ayudaran a iniciar como profesionales en administración financiera.

Shirley: Durante el recorrido en la universidad primero que todo le doy gracias a Dios por tantas bendiciones, segundo y no menos importante le agradezco también por darme la fortuna de conocer personas que de un u otra forma me han dado la mano para poder avanzar hasta lograr mi graduación y con quien he formado amistades que marcan el alma.

Indiscutiblemente hay dos personitas que llevo en el corazón y hacen parte de este proyecto, Juliana Velez y Yudy Urrego, les agradezco infinitamente el apoyo total desde el inicio de mi carrera.

A ambas les agradezco las sonrisas, los abrazos, las palabras de aliento, los consejos, los jalones de orejas, las locuras, las rabietas... Todos los momentos vividos y maravillosos que llevare conmigo en todo momento.

Les tengo un cariño inmenso y sincero, quiero que tengan la plena seguridad que en mi tendrán una gran amiga con quien contarán en todo momento, gracias mis niñas por tanto apoyo, por siempre estar ahí disponibles a cada instante.

Sinceramente tengo mucho que aprender de ustedes y que admirar también, de Juliana puedo decir que debo aprender de tu sabiduría, paciencia y amor en todas las circunstancias; de Yudy puedo decir de tu ternura, temple y carisma para afrontarlo todo. Las amo mis niñas hermosas. Dios me las bendiga siempre

Contenido

Lista de tablas	8
Lista de figuras	9
Lista de anexos.....	10
Resumen y palabras clave	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO	15
1 Planteamiento del problema	15
1.1 Descripción del problema	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.3 Justificación.....	17
1.4 Objetivos.....	18
CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO	19
2 Marco Referencial.....	19
2.1 Marco Conceptual.....	19
2.2 Marco legal	23
2.2.1 POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPRAS SOSTENIBLES.....	24
2.2.2 POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DE GRUPO BANCOLOMBIA.....	25

2.3	POLÍTICA DE CAMBIO CLIMÁTICO DEL GRUPO BANCOLOMBIA.....	27
2.4	Marco Teórico.....	28
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....		33
3	Diseño Metodológico.....	33
3.1	Enfoque y tipo de investigación.....	33
3.2	Población y muestra	34
3.3	Técnicas e instrumentos	35
3.4	Procedimientos:.....	36
CAPÍTULO IV RESULTADOS		38
4	Análisis de resultados	38
4.1	Análisis Financiero	38
4.2	Rueda o Panel de expertos	45
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		50
5	Conclusiones	50
6	Recomendaciones.....	52
7	Referencias	54
Anexos		57

Lista de tablas

Tabla 1. Estado Situación financiFinanciera	41
Tabla 2. Estado de resultados	42

Lista de figuras

Ilustración 1 - Evolución económica	15
Ilustración 2. Historia del grupo Bancolombia	29
Ilustración 3. Dimensiones de Sostenibilidad empresarial.....	32
Ilustración 4. Rentabilidad Bancolombia	39

Lista de anexos

Resumen y palabras clave

El grupo Bancolombia nace en el año 2005 gracias a la unión de algunas entidades financieras de renombre en el país, como Banco de Colombia, Corfinsura y Conavi. hoy es el banco con mayor reconocimiento a nivel nacional y con presencia en países estratégicos donde tiene una gran participación en el mercado como lo es Colombia, Panamá, Salvador y Guatemala.

Durante el tiempo de pandemia la organización se enfrentó a grandes retos que golpearon de forma directa su estructura financiera y organizacional, estos se ven reflejados en sus indicadores financieros los cuales están explicados de forma fácil y veraz, por medio de un análisis financiero de liquidez, rentabilidad, apalancamiento y margen de utilidad desde el 2019 hasta el 2021 comprendiendo un periodo que abarca el antes, durante y después de la pandemia.

Hacia el 2020 cuando la pandemia llega el país las entidades financieras se vieron obligadas a implementar nuevas circulares financieras expedidas por el banco de la república, donde su objetivo principal era otorgar periodos de gracias en los diferentes productos financieros, con el fin de mitigar el impacto económico que estaba generando la crisis en los bolsillos del cliente con el alivio financiero.

Que acciones gerenciales y de negocio permitió mantener al grupo como una entidad solida financieramente y continuar siendo como uno de los bancos más sostenibles del mundo.

Palabras clave:

Sostenibilidad, Estrategia, impacto, pandemia, solidez financiera, reinventar, transformar.

Abstract

The Bancolombia group was born in 2005 thanks to the union of some renowned financial institutions in the country, such as Banco de Colombia, Corfinsura and Conavi. Today it is the bank with the greatest national recognition and presence in strategic countries where it has a large market share such as Colombia, Panama, Salvador and Guatemala.

During the time of the pandemic the organization faced great challenges that directly affected its financial and organizational structure, these are reflected in its financial indicators which are explained in an easy and truthful way, through a financial analysis of liquidity, profitability, leverage and profit margin from 2019 to 2021 comprising a period that covers the period before, during and after the pandemic.

Towards 2020 when the pandemic reaches the country, financial entities were forced to implement new financial circulars issued by the bank of the republic, where its main objective was to grant periods of grace in the different financial products, in order to mitigate the economic impact that the crisis was generating in the pockets of the client with financial relief.

Which managerial and business actions allowed to maintain the group as a financially sound entity and continue to be as one of the most sustainable banks in the world.

Keywords:

Sustainability, Strategy, impact, pandemic, financial strength, reinvent, transform.

Introducción

Desde el año 1998 hemos escuchado de una de las empresas más rentables y sólidamente financieras del país, por cuarto año consecutivo considerada por MERCO¹ como la empresa privada con el mejor talento humano, muchos indicadores han posicionado a Bancolombia como la empresa con mejor reputación y definitivamente no han estado lejos de la realidad, pues tanto a nivel interno como externo el grupo Bancolombia mantiene unos principios y estrategias que lo hacen sobresalir por encima de su competencia, es por esto que quisimos investigar a profundidad como esta empresa sobrellevo la época de pandemia, con este trabajo analizaremos el impacto financiero que tuvo el grupo Bancolombia, en los periodos anuales 2019, 2020 y 2021. Con el fin de conocer y entender su rentabilidad, apalancamiento, liquidez y margen de utilidad en un periodo que comprende el antes, durante y después de pandemia.

Bancolombia es una de las entidades financieras más reconocidas, por ser líder en estrategias financieras y de sostenibilidad a nivel nacional e internacional, hacia 1995 cuando aún tenía como razón social Banco de Colombia ingresó al mercado de capitales más importante del mundo la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).

Su principal enfoque será el análisis del crecimiento financiero y sostenible de la compañía a través de la revisión de estados de financiero y de gestión de la entidad para identificar las estrategias implementadas, prevaleciendo en una época de incertidumbre, confinamiento y crisis económica, manteniéndose entre las primeras 30 empresas más sostenibles del mundo según el índice de sostenibilidad de Global del Dow Jones.

¹ MERCO. Monitor empresarial de reputación corporativa, con incidencia en Iberoamérica, evalúa la reputación de las empresas desde el año 2000.

El grupo Bancolombia no sólo es reconocido por sus indicadores financieros sino también por su compromiso con el medio ambiente, ha sido galardonada en varias ocasiones como una de las mejores empresas de Latinoamérica en función de sus estrategias frente al cambio climático, su labor social y su presencia en desarrollos sociales, se ubica en el 4 puesto del escalafón de empresas financieras que preservan los recursos naturales, también es conocida por su patrocinio en eventos deportivos, construcción de vías, y más importante aún es que es pionera en innovación digital y emprendimiento, a nivel internacional ha logrado sembrar un precedente como un banco de inclusión, pues fue el primero en implementar los corresponsales bancarios, lo que permite que personas de poblaciones vulnerables puedan hacer sus transacciones, retiros y pagos de una manera más ágil y rápida. Cabe mencionar, que tiene la plataforma de pagos de PSE más grande del país, lo que permite que la era de la virtualidad se expanda aún más rápido y a su vez le permite estar presente en muchas de las transacciones de mercado que realiza la población.

A continuación, les compartiremos información detallada con sus respectivos indicadores financieros, que nos servirán para desmentir o reafirmar la percepción de que las entidades financieras no se ven afectadas por las crisis económicas y que siempre son sostenibles e inquebrantables, adicional se adjunta las normas que estuvieron vigentes y se emplearon durante el tiempo relacionado, las cuales tuvieron un impacto en las tasas de interés y finalmente en su utilidad neta a fin de año.

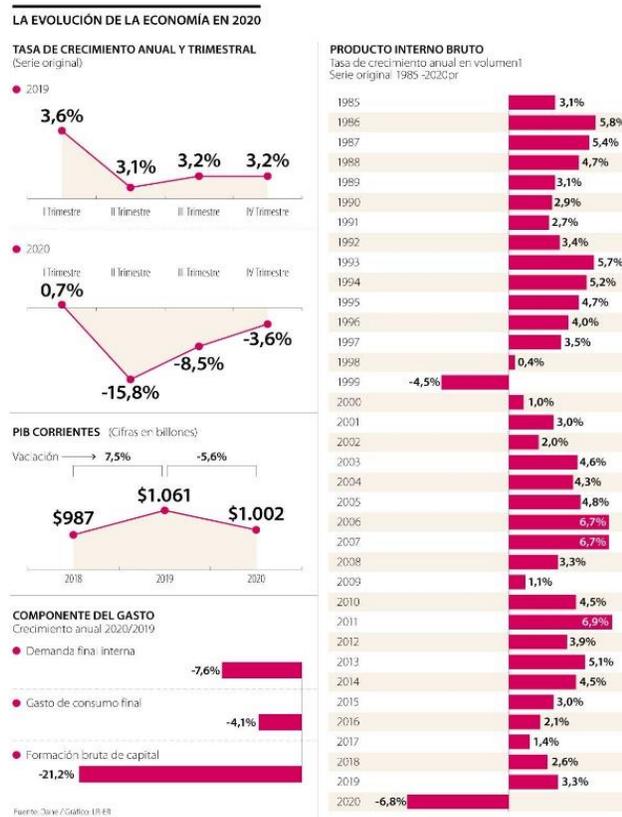
CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO

1 Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Al indagar sobre los impactos económicos y financieros que hubo a causa de la pandemia, se identifica que para el año 2020 Colombia cerraba con un producto interno bruto (PIB) de -6,8% superando la peor crisis financiera tuvo el país en 1999 donde cerraba con un PIB de -4,5%, adicional con más de 3,75 Millones de personas desempleadas y una confianza industrial a nivel de 1980 como se muestra en la siguiente imagen:

Ilustración 1 - Evolución económica



Fuente: Dane

La gran mayoría de empresas colombianas no lograron transformarse para seguir siendo competitivas, adicional no contaban con un musculo financiero que soportara el impacto económico, Esto genera el cierre de muchas empresas colombianas y aumento del índice de desempleo del país. Por consecuencia el estado tuvo que incurrir en subsidios para personas naturales y jurídicas con el fin de mitigar el impacto económico y financiero, ¿Fue la mejor decisión?; en cualquier caso, en la actualidad se habla de recesión económica debido a los rezagos de la pandemia y la guerra de rusa y Ucrania.

Diversos estudios basados en datos anteriores a la crisis indican, por ejemplo, que más del 50 % de los hogares de las economías emergentes y avanzadas no podrían sostener el consumo básico durante más de tres meses en caso de perder sus ingresos. Del mismo modo, las reservas de efectivo de una empresa promedio alcanzarían para cubrir los gastos correspondientes a menos de 55 días. Muchos hogares y empresas de economías emergentes ya cargaban con niveles de deuda insostenibles antes de la crisis y tuvieron dificultades para hacer frente a los pagos cuando la pandemia y las medidas de salud pública conexas provocaron una disminución abrupta en sus ingresos. (Banco Mundial, 2022)

Por este motivo es necesario indagar y analizar que estrategias financieras y de sostenibilidad utilizo Bancolombia para transformarse, adaptarse al cambio y superar la crisis. Y de esta forma continuar generando crecimiento Financiero y seguir posicionado entre las empresas más sólidas del país, generando empleos y utilidades incluso superiores a otros años.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo Bancolombia mantuvo la Solidez financiera y el crecimiento sostenible en un período comprendido entre el 2019 al 2021 donde la economía se ve impactada por una pandemia viral a nivel mundial?

1.3 Justificación

Analizar e identificar las estrategias realizada por Bancolombia para continuar siendo un banco Solido financieramente, cercano con sus clientes, sostenible y generando crecimiento económico en un periodo de crisis, puede ayudar a otras empresas de diferentes sectores a gestionar o generar estrategias de negocio para transformar la compañía de ser necesario en una época de crisis económica para evitar insolvencia económica, despidos de personal y finalmente cierre de la compañía.

Desde la experiencia adquirida por terceros se puede plantear estrategias de negocio futuras para preparar las compañías a alcanzar la solidez financiera y el crecimiento económico teniendo en cuenta los factores externos que son impredecibles. Evitando a futuro volver a una época de PIB negativo, decrecimiento de confianza industrial, aumento de deuda pública por parte del estado y generar tranquilidad a sus empleados y familias al pertenecer a empresas sostenibles.

1.4 Objetivos

- A. Analizar en un rango comprendido entre 2019 y 2021 las estrategias y los proyectos que ha apalancado Bancolombia para un crecimiento rentable y sostenible de la compañía.
- B. Identificar los impactos financieros mediante la utilización de indicadores, razones financieras y ratios en Bancolombia.
- C. Identificar Conclusiones de estrategias de negocio que tomó Bancolombia para seguir siendo la principal entidad financiera a nivel nacional en sostenibilidad, generando sinergia entre el sector económico, ambiental y social.

CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO

2 Marco Referencial

2.1 Marco Conceptual

Para el desarrollo del análisis financiero se debe abordar los principales indicadores con su fórmula y demás conceptos a trabajar, por esta razón se abordará con metodología de glosario.

La Acción ordinario se puede definir “como el título que representando una parte alícuota del capital social confiere a su titular legítimo la condición de socio.” (economista, 2022)

La Acción preferencial “da a su poseedor prioridad en el pago de dividendos y/o, en caso de disolución de la empresa, el reembolso del capital”. (Heriberto Escobar Gallo, 2006)

El Activo es “Cualquier cosa tangible o intangible sobre lo que una persona natural o jurídica posea un derecho o propiedad.” (Heriberto Escobar Gallo, 2006)

“activo corriente. Son los recursos que se pueden convertir en efectivo, vender o consumir durante un ciclo normal de operaciones contables correspondiente a un año”. (Heriberto Escobar Gallo, 2006)

Los Activos corrientes “Representa los recursos de naturaleza relativamente duradera, que no están destinados a la venta dentro del giro ordinario el negocio.” (Heriberto Escobar Gallo, 2006)

El análisis financiero “Es un conjunto de principios, técnicas y procedimientos que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros, en información procesada,

utilizable para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones y fusiones de empresas.” (Heriberto Escobar Gallo, 2006)

En el análisis de los estados financieros se pueden utilizar diferentes metodologías, dependiendo del objetivo del estudio.

Por una parte, el análisis vertical consiste en determinar la composición porcentual de cada cuenta del activo, pasivo y patrimonio.

Dentro del análisis vertical existe el llamado método de razones simples, que permite obtener un número significativo de relaciones entre las Cuentas, con el objetivo de medir variables importantes como la liquidez, solvencia, estabilidad, rentabilidad, entre otros.

Con el análisis vertical se tienen en cuenta datos de un solo período.

Por su parte, el análisis horizontal hace posible comparar estados financieros homogéneos de períodos consecutivos, para determinar la evolución de las diferentes cuentas. La diferencia fundamental entre el análisis vertical y el horizontal es que el análisis vertical examina un momento del tiempo, mientras el horizontal tiene un carácter dinámico, lo cual facilita la observación de la tendencia de las variables más importantes y de esta forma facilitar la toma de decisiones. (Heriberto Escobar Gallo, 2006, pág. 27)

El apalancamiento financiero es la “Relación entre el pasivo exigible y los fondos propios en la estructura financiera de una empresa.” (Heriberto Escobar Gallo, 2006, pág. 30)

El capital en teoría económica es uno de los factores de producción y comprende el conjunto de los bienes materiales que, habiendo sido creados por el hombre, son utilizados para producir otros bienes o servicios. Dos características importantes del capital son que su creación involucra un costo, porque es necesario utilizar recursos que podrían destinarse al consumo; y su aplicación al proceso de producción incrementa la productividad de los otros factores productivos, tales como el trabajo y la tierra. Estos aumentos de productividad son los beneficios que compensan los sacrificios de la creación de capital. (Heriberto Escobar Gallo, 2006)

Diagnostico financiero es básicamente la evaluación financiera que se hace a una organización, a fin de determinar el estado real financiero con el cual se puede establecer el tiempo de vida restante para la empresa, y las posibilidades de inversión y financiación a las que se pueden acceder. (Malagon, Ruiz y Montoya 2018)

El DuPont La pirámide DuPont se basa en la descomposición del ROE y del ROA. El sistema Dupont es una ratio financiera de gran utilidad, de los más importantes para el análisis del desempeño económico y laboral de una empresa, ya que combina los principales indicadores financieros con el propósito de determinar el nivel de eficiencia de la empresa. (Palomares Laguna & Peset González, 2015)

Antecedentes

Al investigar los antecedentes relacionados con el tema a tratar, identificamos que se enfocan en analizar la viabilidad de inversión en acciones del grupo Bancolombia en la bolsa de valores de Colombia (BVC) antes, durante y después de la pandemia (Covid-19). Para esto se realiza el análisis de dos trabajos de grados;

“Análisis de las acciones emitidas por grupo Bancolombia en la Bolsa de Valores de Colombia” realizado por Ávila Arias María Camila, Barrios Flor Juan Carlos, Dueñas Báez Pedro Santiago, Gutiérrez Sánchez Gabriel Santiago y Rodríguez Tinjacá María Paula. El cual tuvo una metodología mixta y llegando a la siguiente conclusión “El grupo conformado por la entidad genera y mantiene la confianza y solidez en el mercado financiero, como en el país. Fortaleciendo alianzas y buscando ampliar su inversión hacia otros mercados internacionales.” (Ávila Arias, 2021, pág. 28)

“Viabilidad de inversión en acciones preferenciales del grupo Bancolombia como emisor de la Bolsa de Valores de Colombia” es otro de los trabajos realizado por estudiantes de la universidad El Bosque el cual concluye de igual forma con un panorama muy alentador para realizar inversiones en acciones como lo indica la conclusión de este: “La viabilidad de inversión en las acciones preferenciales de Bancolombia muestra un panorama bastante alentador, ya que se posiciona como una de las compañías de servicios financieros con mayor solidez dentro del sector.” (ÁLVAREZ, 2020, pág. 22)

Esta información es clave para empezar a construir el análisis de crecimiento financiero a tratar debido a que la inversión financiera y la confianza de los clientes y accionistas es un pilar importante para el éxito de esta, sumada a la gestión administrativa, talento humano, flexibilidad y adaptabilidad al cambio y resiliencia puede catapultar a una empresa en su crecimiento financiero y sostenible.

2.2 Marco legal

En medido de la pandemia se expidieron circulares y decretos pensando en mitigar el impacto que podían tener los colombianos, en este trabajo nos enfocaremos en los que impactaron al sector financiero:

Decreto o Circular	Descripción	
DECRETO 493 DE 2020	<p>El otorgamiento de periodos de gracia en capital e intereses en los créditos para adquisición de vivienda o contratos de leasing habitacional que cuenten con el beneficio de cobertura de tasa de interés, que se pacten entre los beneficiarios y la respectiva entidad en el marco de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera mediante circular externa 007 de 2020, no se entenderá como causal de terminación anticipada de la cobertura.</p> <p>Las entidades que otorguen periodos de gracia en capital e intereses a los beneficiarios de las coberturas de tasa de interés deberán informar dicha circunstancia al Banco de la República como administrador del Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria - FRECH."</p>	<p>Para acompañar a nuestros clientes en una coyuntura de dificultades económicas, otorgamos refinanciaci3nes automáticas, principalmente periodos de gracia por tres meses (algunos hasta por seis meses), que beneficiaron a 1.7 millones de clientes que tenían créditos por COP 53.2 billones de pesos, es decir, 40% de la cartera en Colombia.</p> <p>Del total de préstamos aliviados, 54.5% pertenecía a personas naturales, 11.8% a pymes, un 5.6% a negocios e independientes y 28.1% restante a empresas y corporativos.</p>
Circular Externa 007 de 2020	<p>En el caso de tarjetas de crédito y créditos rotativos en los sectores y segmentos definidos, los periodos de gracia no implicarán el cierre de los cupos ya aprobados, salvo en los casos en los que la entidad establezca elementos de riesgo adicionales para hacerlo.</p> <p>Los créditos objeto de estas medidas, no se considerarán como modificaciones ni reestructuraciones; así mismo, y por un periodo de 120 días calendario, los créditos que al 29 de febrero de 2020 estuvieran en condición de modificados o reestructurados y como consecuencia de la coyuntura incurran en mora, las entidades deberán actualizar la calificación de riesgo de estos deudores conforme a su condición financiera y no le serán aplicables las instrucciones</p>	<p>En tarjeta de crédito, generamos distintas alternativas, como la ampliación del plazo a 60 meses con 3 meses de periodo de gracia, consolidar pasivos y ampliar plazos para disminuir el valor de la cuota, así como una opción de pago mínimo alternativo en la Sucursal Virtual Personas. Estas alternativas beneficiaron a 1,3 millones de clientes.</p> <p>Una vez terminó la primera fase de los apoyos, en la que se congelaron créditos, muchos clientes enfrentaron el pago total de los intereses prorrogados. Para evitar que se</p>

	<p>de rodamiento a las categorías reestructurado e incumplido.</p> <p>Las entidades vigiladas deberán dar a conocer las políticas adoptadas y poner a disposición de sus clientes mecanismos de atención prioritaria para tramitar y resolver de manera ágil, las solicitudes y quejas en relación con las medidas previstas.</p>	<p>afectará su flujo de caja o que cayeran en mora y afectaran su calificación, les dimos la posibilidad a 4,534 clientes en todos los segmentos de pagar los intereses acumulados en cuotas futuras, sin trámites complejos ni costos adicionales.</p>
--	---	---

Abordando el tema de la normatividad en Bancolombia se tiene definido un modelo que incluye políticas de compra, derechos humanos, cambio climático, financiación, inversión, vinculación con los grupos de relación y metas ambientales y sociales. A continuación, abordaremos algunas de estas normativas:

2.2.1 POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPRAS SOSTENIBLES

Su principal objetivo es definir los criterios de compra teniendo siempre presente los valores éticos y la cultura de Bancolombia, e identificar los impactos medioambientales, sociales y económicos de la compra garantizando que estos siempre sean de forma positiva.

Esta política se presenta como una herramienta clave para la implantación y desarrollo de la Sostenibilidad en la cadena de abastecimiento de Bancolombia, un proceso de gestión responsable que favorece la adquisición de productos y la contratación de servicios respetuosos con el Medio Ambiente y fabricados o generados en condiciones socialmente justas. (Bancolombia, 2022, pág. 1)

El alcance de dicha política de compra sostenible aplica para compras o servicios contratados por ya sea por empleados de Bancolombia y/o compañías propuestas para realizar dicha actividad en los países que tenga presencia la entidad.

También se mencionan los lineamientos donde no se cumple con dichas políticas:

En ningún caso se contratará un servicio o comprará un producto, a una empresa que viole los derechos humanos, que esté fuera de la legalidad, que no cumpla los requerimientos legales o que atente contra la salud de la comunidad o de los empleados de la empresa. (Bancolombia, 2022, pág. 2)

2.2.2 POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DE GRUPO BANCOLOMBIA

El objetivo principal de esta política es “recoge nuestros compromisos frente a grupos de relación, para evitar que alguno de nuestros procedimientos, actividades u operaciones tengan una incidencia negativa frente al respeto a los derechos humanos de las personas, de la organización o de terceros.” (Bancolombia, 2022, pág. 1)

- Velar porque aquellos proyectos que financiamos a nuestros clientes respeten el derecho legal de las comunidades a participar y a ser consultadas previamente al desarrollo de aquellas actividades que pudieran tener un impacto sobre sus modos de vida tradicionales, con el fin de buscar acuerdos satisfactorios para ambas partes.
- Fomentar el Respeto por las comunidades indígenas y minorías étnicas y otros modos de vida tradicionales. Se le exigirá al cliente, en el caso de que el proyecto u actividad pueda producir impactos adversos sobre pueblos indígenas y/o minorías étnicas, llevar a cabo un proceso de Consulta y Participación informada, y en las circunstancias que por ley o por requerimiento a nivel internacional, tendrá que obtener su consentimiento previo, libre e informado.

- Promover en los clientes la existencia de relaciones constructivas entre sus empleados y la alta dirección, el trato justo y la provisión de condiciones de trabajo seguras y saludables, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los empleados, el cumplimiento de la legislación laboral del país en donde se encuentre el cliente, la protección de las personas incluyendo las vulnerables, tales como los niños, migrantes, contratistas, subcontratistas y los empleados de la cadena de abastecimiento; y la prevención de cualquier violación a los derechos humanos. Política de Derechos Humanos CDE sostenibilidad y Bienestar junio 2022

- Invitar a nuestros clientes a incluir, tanto en los estudios de impacto ambiental y social, como en sus sistemas de gestión) La participación de las comunidades que puedan verse afectadas,) a entregar resultados transparentes y iii) que las comunidades tengan acceso, en tiempo y forma, a la información relevante del proyecto u actividad a realizar.) Asegurar que los clientes cuenten con mecanismos de recepción de inquietudes y quejas de las comunidades frente a su desempeño ambiental y social que facilite la comunicación y su resolución.

- Promover en nuestros clientes la evaluación y minimización, de los impactos negativos que sus actividades puedan generar en los modos de vida y trabajos tradicionales de las personas que viven entorno a sus áreas de operación y, en particular, como consecuencia del impacto socioambiental que la actividad podría provocar.

- Motivar en nuestros clientes el respeto al derecho de las personas a un ambiente sano, el evitar o minimizar los impactos adversos sobre la salud humana y el medio ambiente evitando o minimizando la contaminación generada por sus actividades;

incentivando la promoción del uso sostenible de los recursos y la reducción de la contaminación, proteger y conservar la biodiversidad, y mantener los beneficios derivados de los servicios ecosistémicos. (Bancolombia, 2022, págs. 3-4)

2.3 POLÍTICA DE CAMBIO CLIMÁTICO DEL GRUPO BANCOLOMBIA

Como lo indica Bancolombia (2022) El cambio climático es uno de los factores que ha encendido las alarmas a nivel mundial en la actualidad y eleva el nivel de conciencia global, pero es considerado como uno de los desafíos más relevantes a nivel mundial. Bancolombia reconoce que este factor plantea nuevos riesgos y oportunidades no solo para las entidades financieras, si no para los diferentes negocios y sus clientes. Por este motivo se deben implementar acciones de mitigación y adaptación frente a los efectos adversos del cambio climático.

2.4 Marco Teórico

Según (Wikipedia, 2022) la historia de la banca comienza en Mesopotamia donde se realizaban préstamos de granos a los agricultores y comerciantes, posteriormente se añadieron innovaciones importantes como aceptar depósitos y cambiar dinero en la antigua Grecia y Roma. La banca como se conoce actualmente inicia en las ricas ciudades del norte de Italia, como Venecia, Génova y Venecia. Es así como esta actividad fue evolucionando a lo largo de la historia hasta convertirse en la banca que conocemos actualmente.

En Colombia, el primer banco privado exitoso fue el Banco de Bogotá fundado en 1870, ya que en la década de 1860 surgen tres condiciones necesarias para su desarrollo, la desamortización de los bienes de manos muertas, promulgación en 1863 de la Constitución de Rionegro la cual defiende la libertad para la iniciativa económica privada y por último el auge de las exportaciones que se inició a mediados del siglo y que permitió una recuperación y ampliación de la economía nacional.

(banrepcultural, 2022)

Aunque el Banco de Bogotá fue el primero en Colombia, no logró mantenerse como líder indiscutible en el sector financiero, debido a los múltiples bancos que comenzaron a surgir posterior a su constitución. En la actualidad se mantiene en el top 2 según lo publicado por la Superintendencia Financiera, solo siendo superado por Bancolombia y por este motivo el trabajo se enfocará en analizar esta entidad financiera.

En 1875 nace el Banco de Colombia, en 1945 abre sus puertas el Banco Industrial Colombiano S.A (BIC) ambas entidades se crearon con el fin de atender a una clientela corporativa. Como hecho más relevante en 1995 el BIC lista su ADR en la Bolsa de Nueva York – NYSE y posterior a esto se fusiona con

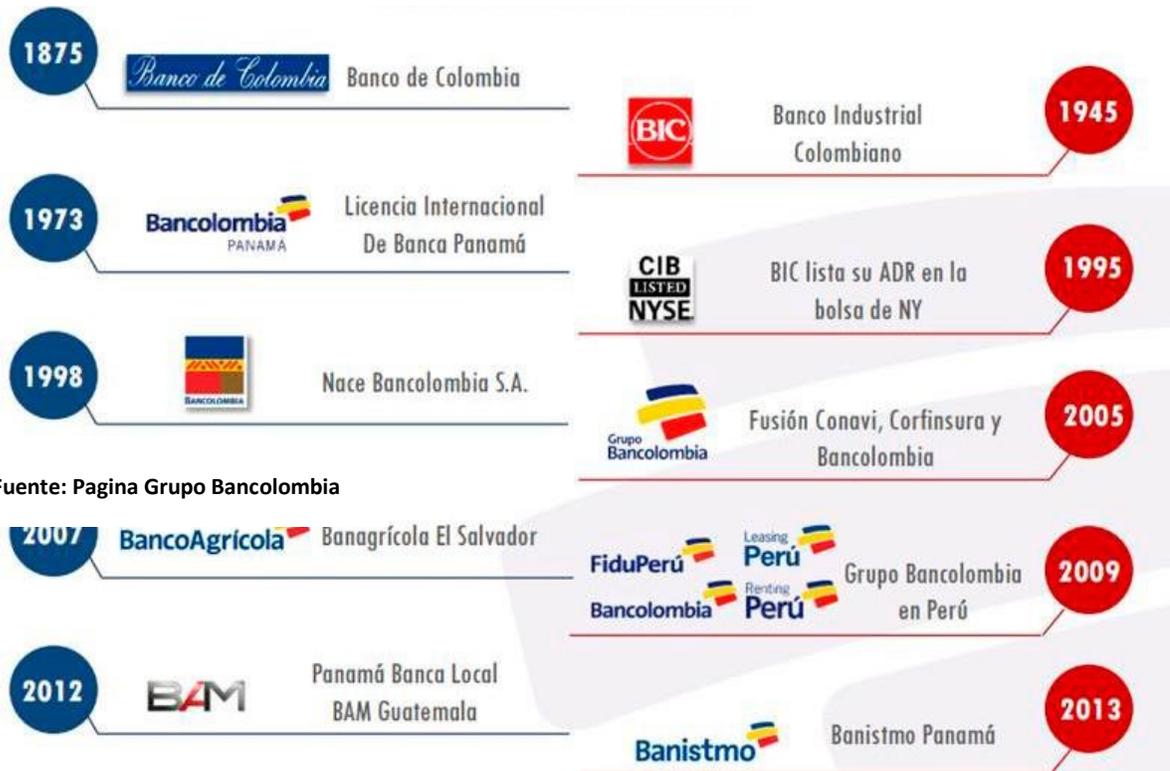
el Banco de Colombia dando como resultado Bancolombia, siendo la primera empresa en llegar al mercado más importante del mundo la Bolsa de Nueva York.

“Después de la colocación inaugural, Bancolombia ha emitido acciones preferenciales en el mercado por un monto de USD \$2.721 millones en tres transacciones.” (Grupo Bancolombia, 2022)

Diez años después de entrar a la bolsa se fusiona también con Conavi y Corfinsura, en mi opinión es un movimiento estratégico buscando absorber una entidad que generaba confianza y recordación en los colombianos, adicional con las dos entidades dejar de ser una banca especializada para posicionarse como una banca universal.

la presencia del grupo Bancolombia en otros países da inicio con la Licencia internacional Banca Panamá en 1973, año donde abre su primera sucursal en dicho país. En el 2007 compro el Banco

Ilustración 2. Historia del grupo Bancolombia



Fuente: Pagina Grupo Bancolombia

Agrícola de el salvador, adquiere el HSBC en Panamá y en el 2013 obtiene el 40% del BAM en Guatemala. Logrando presencia en 4 países (Colombia, Panamá, Salvador y Guatemala).

En la actualidad el Grupo Bancolombia tiene presencia en Colombia, Panamá, Guatemala y El Salvador, generando empleo a casi 30.000 Colaboradores y siendo una organización en crecimiento, rentable y sostenible.

Entendiendo la importancia de Bancolombia e identificando sus principales logros adquiridos a través del tiempo, podemos clasificarla como una entidad rentable, solida y sostenible. Esto se debe a la buena gestión de sus líderes y estrategias financieras implementadas. Teniendo claro el Circulo dorado ¿Por qué? ¿Cómo? ¿Qué?, matriz DOFA, Pilares de Éxito, formas de trabajo, generando experiencia superior a sus clientes entre otras. Se hará un análisis financiero de la entidad.

Toda estrategia de gestión es relevante cuando está acompañada de variables cualitativas, y se debe empezar revisando los estados contables como base del análisis financiero. El objetivo principal del análisis financiero es comprender la estructura financiera de la empresa, identificar debilidades, riesgos y el potencial que podría tener en un futuro.

El crecimiento financiero se encarga de la administración eficaz de la materia económica o capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, así lo plantearon Morris y Brandon (1994); además agregan que orienta las habilidades netamente financieras de tal manera que permita ser una garantía para disponer de fuentes financieras y además permite que el gerente controle sus operaciones realizadas en la empresa.

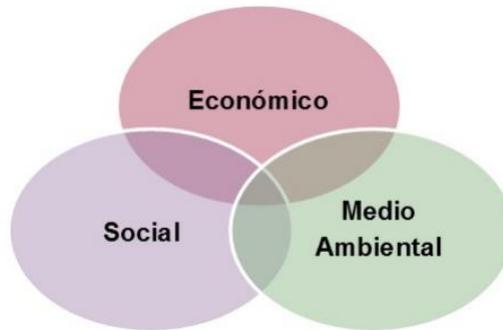
Sevilla (2009), nos dice que la gestión financiera de la empresa tiene como objetivo principal captar eficazmente los recursos; es decir está enfocada a evaluar cómo va creciendo las inversiones realizadas tanto a corto como a largo plazo; en este último se habla de los recursos en periodos mayores a un año para ser asignados a inversiones que van a llevar a la empresa a alcanzar su máximo potencial.

Según Moyolema (2011) plantea que, al hablar una gestión de las finanzas, son las diferentes actividades y técnicas usadas por los gerentes para dotar y encaminar en la estructura financiera a la empresa, convirtiéndola en idónea, capaz de tomar decisiones oportunas y utilizando el análisis de su rentabilidad y además haciendo uso de las políticas estipuladas por los accionistas para la repartición de sus dividendos.

También se abordara el tema de sostenibilidad debemos ubicarnos en 1972 en una conferencia mundial sobre el medio ambiente realizada por la ONU (Organización de naciones unidas) en Estocolmo, donde por primera vez se le da relevancia al medio ambiente y como nos indica el artículo de la ONU ese día se “marcó el inicio de un diálogo entre los países industrializados y en desarrollo sobre el vínculo entre el crecimiento económico, la contaminación del aire, el agua y los océanos y el bienestar de las personas de todo el mundo.” (ONU, 2022) pero uno de los principales resultados fue la creación del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). desencadenado una serie de acontecimiento que llevarían a las empresas pensar en temas de sostenibilidad la cual está asociada a el “consumo responsable de los recursos actuales, pero asegurando los que sean necesarios para el futuro” (Nirian, 2020).

Se debe entender como sostenibilidad el equilibrio que debe haber entre el sector económico, social y ambiental.

Ilustración 3. Dimensiones de Sostenibilidad empresarial



Fuente. Gil y Barcellos (2011), a partir de Elkington (1994).

Debemos entender como las entidades financieras a través de las estrategias y políticas internas aportan al consumo responsable y a impartir una cultura más consiente sobre temas de medio ambiente y cultura social y adicional identificar cuáles son los indicadores por los que se mide la sostenibilidad y que entidad es la encargada de indicar si una empresa es sostenible.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3 Diseño Metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

Este trabajo de investigación tendrá un enfoque mixto debido a que busca encontrar relaciones de causa y efecto, entendiendo como causa la pandemia a nivel global y el efecto los impactos económicos que surgen para el grupo Bancolombia, analizados desde un enfoque cuantitativo a través de análisis financiero a los estados de resultados y un enfoque cualitativo apalanco principalmente desde la opinión de empleados del grupo e informes de gestión. Como fuente principal se analizarán los informes de gestión e informes financieros suministrados por el Grupo Bancolombia en su portal oficial, este análisis será de los años 2019, 2020 y 2021 los cuales comprenden el antes, durante y después de pandemia. Con el objetivo de identificar los impactos positivos o negativos y finalmente concluir como Bancolombia logra superar la pandemia y generar utilidades por encima de lo esperado.

El tipo de investigación a desarrollar es explicativo e Histórico debido a que la finalidad del trabajo es identificar el crecimiento financiero y sostenible en épocas de crisis económica por pandemia a través de estados de gestión históricos donde se podrá evidenciar las estrategias planteadas para continuar como la entidad financiera más sostenible de Colombia y a futuro que las demás entidades puedan replicar y apalancar la sostenibilidad del País.

El proyecto se basa en un diseño no experimental, fundamentalmente en el análisis de la información de un fenómeno en este caso pandemia por COVID, como se desarrolla para finalmente analizar lo sucedido sin manipular ninguna variable. También se le llama Ex post facto porque son hechos y variables que ya ocurrieron.

3.2 Población y muestra

Cuando hablamos de población nos referimos a la totalidad de elementos que vamos a investigar, en el caso de la muestra hablamos solo de una pequeña porción de esa población.

En esta oportunidad debíamos elegir una población con características en común en este caso se trabajará con una población finita que serán los usuarios que utilizan los servicios del grupo Bancolombia o clientes activos. Esta población nos permitirá evaluar algunas variables estadísticas de exactitud como lo son su porcentaje de rentabilidad y crecimiento durante el tiempo de incertidumbre.

El objetivo que debe cumplir esta población es arrojar datos que nos permitan analizar indicadores financieros de su realidad, para esto partiremos de los estados de gestión del grupo donde se evidencian todas las transacciones en términos monetarios, que generan impacto durante este periodo.

Para el caso de la muestra se tomará una pequeña porción de esta población que tiene características representativas de la población, en este caso nos basaremos en los inversores, pues ellos son aquellas personas que por su amplio conocimiento en finanzas tienen la decisión más asertiva referente a invertir o no en el grupo, revisaremos a profundidad mediante los estados de gestión como fue el comportamiento de las transacciones de inversores en este periodo.

La muestra será no probabilística puntualmente subjetiva debido a que se definen los años donde se logre observar los impactos generados por la pandemia en un rango 2019 – 2021.

3.3 Técnicas e instrumentos

Para el trabajo se realizará la revisión de documentos y bibliografía puntualmente estados de gestión de Bancolombia, los cuales tiene las estrategias, los estados financieros, el propósito, la sostenibilidad y la solidez financiera debido a que estos son públicos y de fácil acceso. Estos documentos se encuentran en la página principal del grupo Bancolombia, puntualmente en el portafolio de inversores, nos permiten analizar y tener un panorama completo de la situación financiera de la entidad, pues si bien todos sabemos que la pandemia afecta a todas las empresas y la economía en general, a la fecha no sabemos cuál fue el impacto en una entidad financiera de la magnitud de la estudiada,

Es de aclarar que el banco maneja información muy confidencia y por políticas internas no pueden ser suministradas a ningún empleado para ser publicadas.

Sé realizará una rueda de expertos que consta de 3 entrevistas, las cuales serán las siguientes: inicialmente se realizara con el director de Origenación de productos, quien nos brindara una visión muy estratégica de acciones gerenciales que se tomaron en pandemia, no solo para el segmento personas naturales si no también en PYMES, corporativos, negocios independientes, constructores, entre otros segmentos atendidos por el banco. el siguiente será un analista de transformación y analítica, donde el objetivo es conocer a nivel tecnológico que corrió detrás de los estudios de crédito y cómo se movió Bancolombia en cuanto a productos de consumo en tiempos de pandemia, es decir, cual fue la dinámica de colocación y como impacto los procesos, estudio de créditos de consumo de personas naturales, tarjetas de crédito, crediagil, cuentas corrientes, libranzas y compras de cartera. Finalizaremos con un jefe de sección el cual nos indicara estrategias utilizadas en su gerencia para enfrentar los retos económicos a raíz de un fenómeno global como lo fue el COVID. No se busca tener cifras exactas pues para esto ya contamos con los estados financieros, pero si profundizaremos en las estrategias que

adopto el banco para enfrentar la pandemia, el encierro masivo, la crisis económica mundial y que procesos se vieron impactados y como evolucionaron desde dos ámbitos, tecnológico y de políticas de negocio. Sin olvidar que el cliente va en el centro de cada implementación.

3.4 Procedimientos:

En este aspecto se desarrollaron diferentes estrategias, tanto para la recolección de la información, como para el análisis de esta, se está realizando un procedimiento análogo pues mientras se realiza la investigación todo el proceso del grupo Bancolombia sigue funcionando con normalidad, es decir que los datos extraídos no tienen incidencia alguna sobre la funcionalidad de la entidad y no se están diseñando para toma de decisiones, solo se describen y se explican de forma que puedan ser comprendidos e interpretados mediante esquemas cotidianos como tablas en Excel, comparativos, funciones básicas y algunas formulas netamente financieras, todo esto con el propósito de identificar de primera mano las acciones tomadas por la organización para superar las dificultades relacionadas con los efectos de la pandemia; durante esto proceso debemos dejar la información lo más limpia que se pueda con esto hacemos referencia a eliminar de los estados de gestión toda aquella información que no es relevante en nuestra investigación, como lo es los años anteriores a los estimados, se pretende compilar y compactar datos que nos permitan extraer información de impacto, como utilidades, ingresos, activos, pasivos y así mismo se desarrollaron los comparativos de los estados de gestión del Banco, en diferentes momentos, es decir, antes, durante y después de los eventos derivados de la situación planteada, una vez se tenga una buena base de datos se procede con la creación de nuestros propios informes financieros, resumidos y consolidados, lo que me permite realizar un análisis horizontal y vertical, que me arroje variables cuantitativas y a su vez me permita traducirlo de manera

cuantitativa para poder desmentir las hipótesis de si realmente los bancos se vieron o no afectados en este tiempo.

Cada variable que obtenemos en los estados de gestión me informa sobre el comportamiento de nuestra población, frente al crecimiento o reducción financiera de la entidad, los análisis de datos son nuestro mayor referente para el desarrollo de la investigación en este caso.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4 Análisis de resultados

4.1 Análisis Financiero

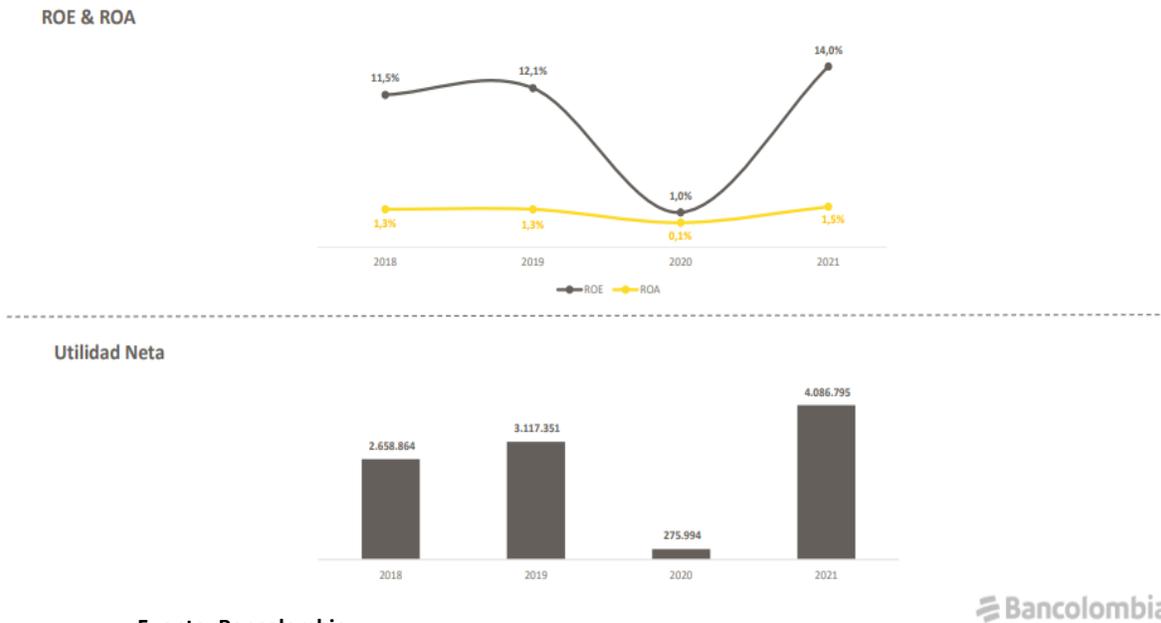
La información para llevar a cabo el presente estudio de caso es extraída directamente desde los informes de gestión de Bancolombia publicados en la página de los años 2019, 2020 y 2021.

En estos informes se encuentran cifras relevantes, propósito superior, reconocimientos, estrategias, resultados financieros, informes de sostenibilidad entre otros. Esta información es totalmente publica y uno de los principales objetivos es que las personas conozcan la organización, la evalúen y deseen invertir en ella.

Este análisis financiero nos ayudara a entender como fue el comportamiento de los principales indicadores financieros, que impactos genero la pandemia y si la entidad se estabilizo en el 2021 y cuáles fueron sus resultados.

Comenzamos de lo general a lo especifico dándole importancia principalmente a la rentabilidad de la empresa evaluando ROE - ROA y la utilidad neta. Con este análisis se busca identificar si la entidad financiera se vio afectada de forma positiva o negativa.

Ilustración 4. Rentabilidad Bancolombia



Fuente: Bancolombia

Esta gráfica nos muestra en la parte superior el ROE (Return on Equity) o retorno sobre el Capital Propio y ROA (Return on Assets) o Retorno sobre los activos o de inversión, y en la parte inferior la utilidad neta, ambos con un periodo del 2018 al 2021.

Entendiendo que el ROA como la capacidad que tienen los activos para generar valor por ellos mismo, Podemos identificar que es una ratio de rentabilidad importante para un inversionista a la hora de evaluar una empresa. Los expertos indican que para valorar una empresa como rentable debe ser superior al 5%, en los años 2018 y 2019 Bancolombia era muy atractivo para los inversionistas con un indicador por encima del 11%, Pero en pandemia este se desploma llegando al 1% y generando incertidumbre en los inversionistas, empleados y sus clientes.

Por otro lado, el ROE también se ve afectado en año de pandemia pasando de 1.3% a 0.1%, generando una caída en la rentabilidad obtenida únicamente con recursos propios.

la utilidad neta en el año de pandemia (2020) tiene una caída del 91% con respecto al año anterior quedando en \$275.994.000.000 una suma históricamente baja para Bancolombia.

Al analizar el 2021 un año donde la pandemia ya no es relevante y la economía comienza a regularse, observamos un incremento en el ROA quedando en 14% al igual que el ROE superando años anteriores quedando en 1.5%, y con respecto a la utilidad Neta se eleva a una Cifra nunca alcanzada por Bancolombia superando los 4 Billones de pesos.

Entendiendo que Bancolombia si se vio afectado en el año de la pandemia, pero posterior a esto alcanzó una rentabilidad deseada, debemos entender cuáles fueron sus estrategias financieras y de gestión, desde lo cualitativo seguir revisando indicadores financieros, análisis a los estados, entre otros y desde la gestión revisar si propósito superior cambio, sus pilares, políticas internas, tecnología, etc. Para tener un panorama del modelo de actuación que se implementó en tiempos de crisis económica mundial.

Continuando con el énfasis cualitativo realizaremos un análisis vertical y horizontal del Balance General y Estado de resultados, para entender el comportamiento de la empresa antes, durante y después de pandemia.

Tabla 1. Estado Situación

Estado de la situación financiera grupo Bancolombia

BALANCE GENERAL (Millones de pesos)	2021	2020	2019	Análisis Vertical			Análisis horizontal				
				2021	2020	2019	V. Abs 2021	V. Abs 2020	V Relativa 2021	V Relativa 2020	
ACTIVO											
Activo corriente	\$ 267.931.726	\$ 236.703.368	\$ 218.696.569	92,4%	92,6%	92,6%	\$ 31.228.358	\$ 18.006.799	13%	8%	
Efectivo	\$ 23.147.676	\$ 20.185.074	\$ 18.256.065	8,0%	7,9%	7,7%	\$ 2.962.602	\$ 1.929.009	15%	11%	
Interbancarios	\$ 1.388.411	\$ 3.193.915	\$ 2.465.913	0,5%	1,2%	1,0%	-\$ 1.805.504	\$ 728.002	-57%	30%	
REPOS	\$ 793.759	\$ 322.160	\$ 3.016.064	0,3%	0,1%	1,3%	\$ 471.599	-\$ 2.693.904	146%	-89%	
Inversiones en Activos Financieros	\$ 29.289.301	\$ 29.553.003	\$ 16.822.754	10,1%	11,6%	7,1%	-\$ 263.702	\$ 12.730.249	-1%	76%	
Instrumentos financieros Derivados	\$ 2.454.005	\$ 2.800.719	\$ 1.902.955	0,8%	1,1%	0,8%	-\$ 346.714	\$ 897.764	-12%	47%	
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero	\$ 220.323.483	\$ 191.409.730	\$ 182.282.743	76,0%	74,9%	77,2%	\$ 28.913.753	\$ 9.126.987	15%	5%	
Provisión de cartera de créditos y operaciones de leasing financiero	-\$ 15.864.482	-\$ 16.616.043	-\$ 10.929.395	-5,5%	-6,5%	-4,6%	\$ 751.561	-\$ 5.686.648	-5%	52%	
Inversiones en asociadas y negocios conjuntos	\$ 2.720.559	\$ 2.506.315	\$ 2.367.757	0,9%	1,0%	1,0%	\$ 214.244	\$ 138.558	9%	6%	
Propiedades de Inversión	\$ 3.132.220	\$ 2.839.350	\$ 1.992.964	1,1%	1,1%	0,8%	\$ 292.870	\$ 846.386	10%	42%	
Activos mantenidos para la venta e inventarios	\$ 546.794	\$ 509.145	\$ 518.749	0,2%	0,2%	0,2%	\$ 37.649	-\$ 9.604	7%	-2%	
Activo No Corriente	\$ 21.923.322	\$ 18.865.137	\$ 17.391.544	7,6%	7,4%	7,4%	\$ 3.058.185	\$ 1.473.593	16%	8%	
Intangibles y plusvalía, neto	\$ 8.628.772	\$ 7.507.321	\$ 7.233.312	3,0%	2,9%	3,1%	\$ 1.121.451	\$ 274.009	15%	4%	
Propiedad, planta y equipo, neto	\$ 5.100.652	\$ 4.302.304	\$ 3.827.865	1,8%	1,7%	1,6%	\$ 798.348	\$ 474.439	19%	12%	
Impuesto diferido	\$ 746.375	\$ 675.295	\$ 401.002	0,3%	0,3%	0,2%	\$ 71.080	\$ 274.293	11%	68%	
Propiedad y equipo por derecho de uso	\$ 1.695.865	\$ 1.661.015	\$ 1.692.116	0,6%	0,6%	0,7%	\$ 34.850	-\$ 31.101	2%	-2%	
Otros activos	\$ 3.654.130	\$ 3.138.065	\$ 3.070.032	1,3%	1,2%	1,3%	\$ 516.065	\$ 68.033	16%	2%	
Gastos pagados por anticipado	\$ 454.595	\$ 376.608	\$ 365.143	0,2%	0,1%	0,2%	\$ 77.987	\$ 11.465	21%	3%	
Anticipos de Impuestos	\$ 1.642.933	\$ 1.204.529	\$ 802.074	0,6%	0,5%	0,3%	\$ 438.404	\$ 402.455	36%	50%	
Total activo	\$ 289.855.048	\$ 255.568.505	\$ 236.088.113	100%	100%	100%	\$ 34.286.543	\$ 19.480.392	13%	8%	
PASIVO											
Pasivo Corriente	\$ 216.118.163	\$ 188.357.299	\$ 164.230.202	75%	74%	70%	\$ 27.760.864	\$ 24.127.097	15%	15%	
Depósitos de clientes	\$ 210.390.848	\$ 180.820.793	\$ 157.205.312	73%	71%	67%	\$ 29.570.055	\$ 23.615.481	16%	15%	
Interbancarios	\$ 886.405	\$ 762.574	\$ 1.363.679	0%	0%	1%	\$ 123.831	-\$ 601.105	16%	-44%	
REPOS	\$ 763.325	\$ 2.216.163	\$ 1.313.737	0%	1%	1%	-\$ 1.452.838	\$ 902.426	-66%	69%	
Derivados	\$ 1.961.109	\$ 2.381.326	\$ 1.860.812	1%	1%	1%	-\$ 420.217	\$ 520.514	-18%	28%	
Impuesto diferido	\$ 1.016.586	\$ 1.056.094	\$ 1.521.958	0%	0%	1%	-\$ 39.508	-\$ 465.864	-4%	-31%	
Planes de beneficio post-empleo	\$ 838.237	\$ 823.945	\$ 768.947	0%	0%	0%	\$ 14.292	\$ 54.998	2%	7%	
Impuestos	\$ 261.653	\$ 296.404	\$ 195.757	0%	0%	0%	-\$ 34.751	\$ 100.647	-12%	51%	
Pasivo No corriente	\$ 39.811.427	\$ 39.095.993	\$ 43.052.292	14%	15%	18%	\$ 715.434	-\$ 3.956.299	2%	-9%	
Obligaciones financieras	\$ 8.551.558	\$ 11.202.126	\$ 13.959.343	3%	4%	6%	-\$ 2.650.568	-\$ 2.757.217	-24%	-20%	
Títulos de deuda emitidos	\$ 21.093.864	\$ 19.126.593	\$ 19.921.515	7%	7%	8%	\$ 1.967.271	-\$ 794.922	10%	-4%	
Pasivo por arrendamiento	\$ 1.819.077	\$ 1.818.358	\$ 1.831.585	1%	1%	1%	\$ 719	-\$ 13.227	0%	-1%	
Acciones preferenciales	\$ 584.204	\$ 584.204	\$ 584.204	0%	0%	0%	\$ -	\$ -	0%	0%	
Otros pasivos	\$ 7.762.724	\$ 6.364.712	\$ 6.755.645	3%	2%	3%	\$ 1.398.012	-\$ 390.933	22%	-6%	
TOTAL PASIVO	\$ 255.929.590	\$ 227.453.292	\$ 207.282.494	88%	89%	88%	\$ 28.476.298	\$ 20.170.798	13%	10%	
PATRIMONIO											
Capital social	\$ 480.914	\$ 480.914	\$ 480.914	0%	0%	0%	\$ -	\$ -	0%	0%	
Prima en colocación de acciones	\$ 4.857.454	\$ 4.857.454	\$ 4.857.454	2%	2%	2%	\$ -	\$ -	0%	0%	
Reservas	\$ 14.661.007	\$ 13.830.604	\$ 10.413.092	5%	5%	4%	\$ 830.403	\$ 3.417.512	6%	33%	
Utilidades retenidas	\$ 7.360.583	\$ 4.187.243	\$ 7.812.361	3%	2%	3%	\$ 3.173.340	-\$ 3.625.118	76%	-46%	
Otro resultado integral acumulado, neto de impuestos	\$ 4.874.389	\$ 3.189.014	\$ 3.320.098	2%	1%	1%	\$ 1.685.375	-\$ 131.084	53%	-4%	
Patrimonio atribuible a los propietarios de la Matriz	\$ 32.234.347	\$ 26.545.229	\$ 26.883.919	11%	10%	11%	\$ 5.689.118	-\$ 338.690	21%	-1%	
Interés no controlante	\$ 1.691.111	\$ 1.569.984	\$ 1.921.700	1%	1%	1%	\$ 121.127	-\$ 351.716	8%	-18%	
TOTAL PATRIMONIO	\$ 33.925.458	\$ 28.115.213	\$ 28.805.619	12%	11%	12%	\$ 5.810.245	-\$ 690.406	21%	-2%	
Total Pasivo y Patrimonio	\$ 289.855.048	\$ 255.568.505	\$ 236.088.113	100%	100%	100%	\$ 34.286.543	\$ 19.480.392	13%	8%	

Fuente: Elaboración Propia, basada Balance General G Bancolombia

Tabla 2. Estado de resultados

Estado Integral de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS (Millones de pesos)	2021	2020	2019	Análisis Vertical			Análisis horizontal			
				2021	2020	2019	V. Abs 2021	V. Abs 2020	V Relativa 2021	V Relativa 2020
Total ingresos Operacionales	23.780.034	23.254.960	23.875.502	100%	100%	100%	\$ 525.074	-\$ 620.542	2%	-3%
+ Total intereses de cartera de créditos y operaciones de leasing financiero	15.344.290	16.132.977	16.628.320	65%	69%	70%	\$ 788.687	-\$ 495.343	-5%	-3%
+ Títulos de deuda a costo amortizado, neto	311.488	308.453	160.200	1%	1%	1%	\$ 3.035	\$ 148.253	1%	93%
= Total ingreso por intereses de instrumentos financieros	15.655.778	16.441.430	16.788.520	66%	71%	70%	-\$ 785.652	-\$ 347.090	-5%	-2%
+ Fondos interbancarios vendidos	9.413	32.362	67.724	0%	0%	0%	\$ 22.949	-\$ 35.362	-71%	-52%
+ Valoración de instrumentos financieros	470.554	214.858	524.440	2%	1%	2%	\$ 255.696	-\$ 309.582	119%	-59%
= Total ingreso por intereses y valoración	16.135.745	16.688.650	17.380.684	68%	72%	73%	-\$ 552.905	-\$ 692.034	-3%	-4%
- Total egreso por intereses	(4.351.556)	(5.863.008)	(6.179.794)	-18%	-25%	-26%	\$ 1.511.452	\$ 316.786	-26%	-5%
= Margen neto de interés y valoración de instrumentos financieros antes de provisión por deterioro de cartera y cupos de tarjeta de crédito y sobregiros	11.784.189	10.825.642	11.200.890	50%	47%	47%	\$ 958.547	-\$ 375.248	9%	-3%
- Total provisiones y deterioro, netos	(2.420.530)	(7.526.449)	(3.411.121)	-10%	-32%	-14%	\$ 5.105.919	-\$ 4.115.328	-68%	121%
= Ingreso neto por intereses y valoraciones de instrumentos financieros después de provisiones y deterioro, netos	9.363.659	3.299.193	7.789.769	39%	14%	33%	\$ 6.064.466	-\$ 4.490.576	184%	-58%
+ Ingreso por comisiones y otros servicios	5.293.804	4.598.413	4.578.972	22%	20%	19%	\$ 695.391	\$ 19.441	15%	0%
- Egresos por comisiones y otros servicios	(1.860.683)	(1.561.585)	(1.553.239)	-8%	-7%	-7%	\$ 299.098	-\$ 8.346	19%	1%
= Total ingreso por comisiones y otros servicios, neto	3.433.121	3.036.828	3.025.733	14%	13%	13%	\$ 396.293	\$ 11.095	13%	0%
+ Total otros ingresos operacionales	2.022.141	1.844.572	1.535.247	9%	8%	6%	\$ 177.569	\$ 309.325	10%	20%
+ Total ingresos por dividendos, participación patrimonial	328.344	123.325	380.599	1%	1%	2%	\$ 205.019	-\$ 257.274	166%	-68%
= Total Utilidad bruta	15.147.265	8.303.918	12.731.348	64%	36%	53%	\$ 6.843.347	-\$ 4.427.430	82%	-35%
- Total egresos operacionales	(9.163.253)	(7.995.145)	(8.253.817)	-39%	-34%	-35%	\$ 1.168.108	\$ 258.672	15%	-3%
= Utilidad antes de impuestos	5.984.012	308.773	4.477.531	25%	1%	19%	\$ 5.675.239	-\$ 4.168.758	1838%	-93%
- Impuesto de renta	(1.776.225)	6.586	(1.262.964)	-7%	0%	-5%	\$ 1.782.811	\$ 1.269.550	-27070%	-101%
- Impuestos de períodos anteriores	-	-	-	0%	0%	0%	\$ -	\$ -	0%	0%
= Utilidad de operaciones continuas	4.207.787	315.359	3.214.567	18%	1%	13%	\$ 3.892.428	-\$ 2.899.208	1234%	-90%
- Interés no controlante	(120.992)	(39.365)	(97.216)	-1%	0%	0%	-\$ 81.627	\$ 57.851	207%	-60%
= Utilidad neta	4.086.795	275.994	3.117.351	17%	1%	13%	\$ 3.810.801	-\$ 2.841.357	1381%	-91%

Fuente: Elaboración Propia, basada Balance General G Bancolombia

Se observa en los rubros más importantes una disminución muy significativa del 2019 al 2020, donde la utilidad tiene una caída del 90%, esto genera menor pago de impuestos que afectan directamente a las captaciones del estado por medio de impuestos. A nivel privado los accionistas no reciben el rendimiento esperado de la inversión, a los colaboradores no reciben la bonificación del SVA² y muchos clientes retiran sus ahorros de la entidad.

Iniciando con el Análisis vertical de los estados financieros observamos que la composición de los activos es muy estable, no hay fluctuaciones muy relevantes. Para los pasivos si hay un cambio significativo en los pasivos corrientes, puntualmente en la cuenta de Depósitos de clientes; se refleja un incremento porcentual del 4% en el 2020 respecto al total pasivo, indicando que la mayoría de las personas prefirieron tener su dinero en el banco y depositaron la confianza en Bancolombia.

El indicador EBITDA no se contempla en el análisis financiero debido a que la información para construirlo no es publica y solo la manejan a nivel interno, pero si revisaremos el EVA para identificar si en el año de pandemia la compañía agrego valor a los accionistas o caso contrario hubo un decremento de riqueza y poder obtener el panorama completo e identificar si la utilidad registrada para el año 2020 era la esperada por los accionistas.

² SVA. Sistema de valor agregado, repartición de utilidades a los empleados si se supera la tasa interna de retorno de los accionistas.

Ilustración 5 - EVA (Valor Económico Agregado)

AON= Activos Fijos + Fondo de Maniobra			
Cuentas	Años 2021	Años 2020	Años 2019
Activos Fijos	\$ 5.100.652	\$ 4.302.304	\$ 3.827.865
Fondo de Maniobra	\$ 51.813.563	\$ 48.346.069	\$ 54.466.367
AON	\$ 56.914.215	\$ 52.648.373	\$ 58.294.232

CALCULO DE EVA			
	Años 2021	Años 2020	Años 2019
RONA = UODI /AON	7,39%	0,60%	5,51%
UODI	\$ 4.207.787	\$ 315.359	\$ 3.214.567
AON	\$ 56.914.215	\$ 52.648.373	\$ 58.294.232
WACC = Ke + Kdt	5,89%	5,43%	5,16%
Ke	4,25%	3,87%	3,71%
Kdt	1,64%	1,56%	1,45%
EVA = (RONA-WACC)* AON	\$ 852.754,31	-\$ 2.542.921,17	\$ 208.333,46

Fuente: Elaboración Propia, basada Balance General G Bancolombia

El resultado del Eva en el año 2020 es negativo, por esta razón se puede concluir que para este año Bancolombia no genera valor con el capital invertido, debido a que el rendimiento de su capital es inferior al costo de oportunidad. Pero la confianza que tienen sus accionistas y entendiendo la situación económica global a raíz de la pandemia, sumado a los esfuerzos de los empleados y las decisiones de

gestión permiten que para el 2021 el panorama cambie y sea un año muy prospero para la comunidad Bancolombia.

para entender las estrategias gerenciales y evaluar las variables cualitativas que impulsaron a mantener la solidez del grupo Bancolombia se decide llevar a cabo un panel de expertos y el objetivo será conocer que acciones se toman para superar esta época de crisis y continuar siendo uno de los principales bancos de Colombia con incremento significativo posterior a pandemia.

4.2 Rueda o Panel de expertos

Para el desarrollo de esta actividad se cuenta con un analista de transformación de la gerencia de estudio de crédito, Un jefe de sección del área de límites y garantías, y el director de Originación de productos. Con estos 3 expertos buscamos conocer cómo se vio impactado el banco y que estrategias se implementaron para continuar manteniendo la confianza de sus clientes, inversionistas y empleados.

También se eligen de forma estratégica, desde los procesos de estudio, la grabación de limite y finalmente el desembolso para conocer de principio a fin como se ve impactado el ciclo de un estudio de crédito en pandemia, y con las opiniones del director desde un enfoque más global y estratégico.

A continuación, se realiza una transcripción de las preguntas tratadas y cada una de sus respuestas por parte de los invitados:

Nombre: Luis Alberto Cuca Rodriguez

Cargo: director (Dirección de Originación de productos)

¿cómo se vio impactado el grupo Bancolombia por la pandemia?

R/ Fue un camino de mucho aprendizaje y sin lugar a duda de mucho crecimiento, la pandemia llegó para retornar y crear una generación más consciente, más ágil y humana.

El banco se reinventó y con ello generó un avance en modalidades de trabajo que solo se conocía en los países desarrollados, pasamos de trabajos presenciales a jornadas flexibles, logramos mantenernos gracias a la toma de decisiones oportuna y a la generación de ideas de muchos de nuestros expertos, desarrollamos iniciativas que estaban frenadas por que representaban un riesgo operacional, pero que en su momento fueron determinantes, entre estas el sistema de aprobación para independientes y colocaciones masivas, fue un gran reto del que salimos vencedores.

¿Qué estrategias emplearon para mantenerse a flote en este tiempo de incertidumbre?

R/ Durante este tiempo la dirección de servicios para los clientes y el banco en general se blindó frente al fraude, el éxito del grupo en gran parte se debe a que hizo mercado de una manera muy consciente, a diferencia de otras entidades financieras no se vio la pandemia como una oportunidad para realizar préstamos a todo público, por el contrario se hizo un filtro muy acido de los clientes, se levantaron las barreras, para que nuestra cartera no se viera afectada a largo plazo, desde la presidencia se le apostó al trabajo a distancia y la innovación en los procesos, se trabajó incansablemente en el factor Social, apoyando a las empresas y comerciantes que fueron lo más golpeados, se brindó acompañamiento a la comunidad en todas las zonas de afectación, reafirmamos nuestros pilares de servicio con calidad y agilidad.

¿Qué aprendizajes dejó la pandemia?

R/ Nos dejó un precedente de nuestra capacidad para solucionar dificultades, hoy el banco de la gente es un banco más humano, más enfocado, más versátil, más innovador, más digital y más cercano, nos dejó la puerta abierta para trabajar en las falencias de los procesos, nos dejó más retos, nos dejó personas más capacitadas y más dispuestas, esto en el ámbito organizacional; en lo personal siento que me dejó una gran incertidumbre acerca de nuestro futuro y de lo rápido que podemos movernos para lograr nuestros objetivos, la pandemia sembró la preguntas de ¿a dónde quiero llegar? y ¿qué debo hacer para alcanzarlo? , desde todo punto de vista la pandemia llegó como un despertar para la creatividad y existencia.

Nombre: Edison Arley Ceballos Pino

Cargo: Analista I (Líder frente de transformación – Originación de productos)

¿cómo se vio impactado el grupo Bancolombia por la pandemia?

R/ El banco a nivel general se vio impactado por temas tecnológicos debido al confinamiento masivo, aunque ya se tenían trabajos remotos no se contaba con la infraestructura para tener más de 20 mil empleados operando desde casa. Varios de los procesos automatizados o Robots no funcionaban de forma remota y en temas de estudio de crédito se actualizaron varias políticas de crédito pensando en la crisis y en el cliente.

¿Qué estrategias emplearon para mantenerse a flote en este tiempo de incertidumbre?

R/ Nos tocó reinventarnos, iniciando con un refuerzo en la ciberseguridad, implementación de dispositivos virtuales para el ingreso al entorno banco, migrar herramientas a nube, modificación de EUC, entornos de administración remota para los RPA's, desarrollo de modelos digitales y mejora de la experiencia digital de nuestros clientes.

¿De las estrategias implementadas cuales permanecen aún en los procesos?

R/ Todo el refuerzo de ciberseguridad continua vigente y cada vez es más robusto, el trabajo flexible se volvió parte de nuestra esencia, no volvimos a trabajar 100% desde oficina, las aplicaciones y EUC se siguen trabajando desde nube y los RPA's ya no requieren un usuario de forma presencial.

¿Qué aprendizajes dejó la pandemia?

R/ La pandemia obligo a las empresas a evolucionar y transformarse, apuntando a una época más digital, el mercado virtual tiene un potencial inmenso y ofrece mejores experiencias a los clientes, genera valor a los accionistas y este se refleja en las utilidades. Por otro lado, en temas de confort de los empleados descubrimos que con trabajos flexibles se generan mejores resultados.

Nombre: Juan David Arroyave

Cargo: jefe de sección (Gerencia de grabación y límites)

¿cómo se vio impactado el grupo Bancolombia por la pandemia?

El grupo y las empresas en general se preparan para momentos de vacas flacas, de tensión por medio de mayores provisiones lo que en el corto plazo genera si o si menos dividendos, menos utilidad y por ende menos atractivo su negocio para inversores, lógicamente cuidando su

sostenibilidad y garantizando el bien común de sus clientes, ahorradores, empleados y proveedores.

¿Qué estrategias emplearon para mantenerse a flote en este tiempo de incertidumbre?

En la respuesta anterior di parte de la respuesta al decir que se aumentan notablemente las provisiones, siendo austeros en los gastos variables y mitigando los gastos innecesarios, Los gastos fijos gestionándolos y controlándolos. NO se trata de no gastar, sino de no gastar en lo que no genere Valor.

¿De las estrategias implementadas cuales permanecen aún en los procesos?

Aún se mantienen los gastos controlados, las políticas de riesgos leídas y analizadas muy de cerca con el fin de identificar posibles impactos en X o Y sectores de los cuales nuestra organización es socio estratégico de muchas de las compañías y empresas del país

¿Qué aprendizajes dejó la pandemia?

La mayor ganancia y aprendizaje es que somos ágiles, de costumbre y que nos acomodamos fácilmente ante las adversidades, que somos ágiles en los momentos en que vemos e identificamos las necesidades para movernos al ritmo que los mercados y el público nos exige.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5 Conclusiones

Después de realizar un análisis financiero, identificamos que el banco al igual que muchas empresas se vieron impactadas de forma negativa por la pandemia. Esto se ve reflejado en una disminución en la utilidad de un 90% para el año 2020, de igual manera indicadores como el ROE disminuyeron su porcentaje de rentabilidad llegando al 0.1% y el Roa a su vez con una tasa de retorno sobre la inversión.

Por medio de la rueda de expertos, evidenciamos que el banco no estaba preparado para un evento de tal magnitud y a nivel general ninguna empresa; lo que diferencia una compañía sostenible es su capacidad de reinventarse y adaptarse a su entorno, como lo menciona Luis Cuca la pandemia llegó para retarlos, Avanzar en modalidades de trabajo flexible, a incorporar estrategias enfocadas a ser más consciente, más ágil y humanos, a aprovechar los canales digitales para llegar a todos los clientes, pero también a ser más reservados con colocaciones de crédito, a blindarse contra el fraude y a realizar estudios más ácidos para no deteriorar la cartera.

Al ver un país inestable económicamente el grupo Bancolombia es muy asertivo en cambiar su hábito de colocaciones, en disminuir sus gastos, en innovar en procesos y volcarse a ser más digital, terminando proyectos en tiempo récord, sin olvidar la comunidad y su retribución social apoyando a las empresas y comerciantes que fueron lo más golpeados, brindaron acompañamiento a la comunidad más afectadas apuntando a los pilares de sostenibilidad.

Desde el punto de vista financiero esta organización sigue siendo atractiva para los inversionistas, debido a la buena gestión administrativa y estratégica para el 2021 logran por

séptimo año consecutivo, ser la empresa con mejor reputación en Colombia para atraer y retener talento, ocupar el quinto lugar en el índice de sostenibilidad de Dow Jones y generar utilidades históricas alcanzando el umbral de los 4 billones de pesos.

6 Recomendaciones

Después de realizar el análisis al Grupo Bancolombia, hemos evidenciado algunas estrategias que se pueden potencializar y otras que se pueden implementar, partiremos de tres aspectos fundamentales en el sostenimiento de una compañía, el marketing, la gestión de sus finanzas y el recurso humano.

Para abordar la primer variable “Marketing” el grupo debe continuar con su campaña de sostenibilidad, seguridad y calidez, esto genera valor en la sociedad y renombre en el mercado, debe fortalecer temas como la inclusión, con esto hacemos referencia a llegar al segmento joven, esta porción del mercado puede incrementar significativamente las cifras de colocaciones, sin dejar de un lado las validaciones de riesgo, es decir, diseñar un producto llamativo, versátil, digital, de fácil pago y asequible para este público objetivo.

Para la segunda variable “Gestión de las finanzas” nuestra recomendación esta alineada con los propósitos del grupo, sugerimos, implementar de forma permanente el trabajo a distancia, esto genera una disminución significativa en los gastos administrativos, se ha comprobado en diferentes países que las personas que trabajan a distancia son mas eficientes con su tiempo lo cual impactaría de forma positiva la productividad.

Para finalizar fortaleceríamos la variable “Talento Humano” si bien se sabe que El grupo hace parte de las empresas con mejores condiciones laborales en Colombia, también es importante reconocer que el talento humano se retiene con valores agregados diferentes a la marca, entre estos es importante velar por el bienestar y al evolución económica y personal del empleado, por esto proponemos potencializar las habilidades de los equipos con diferentes opciones de estudio que permitan que las personas vayan escalando al interior de la compañía, incrementos salariales acordes

al conocimiento y finalmente realizando campañas de bienestar al interior de la compañía para fortalecer el sentido de pertenecía, desde nuestro rol como administradoras financieras entendemos el talento humano como el recurso mas importante de la compañía, por tanto todas aquellas estrategias que vayan en pro del bienestar laboral serán de gran beneficio para el desarrollo de la actividad comercial de la empresa.

7 Referencias

ÁLVAREZ, D. A. (2020). VIABILIDAD DE INVERSIÓN EN ACCIONES PREFERENCIALES DEL GRUPO . BOGOTÁ, COLOMBIA.

Ávila Arias, M. C. (2021). Análisis de las acciones emitidas por grupo Bancolombia en la Bolsa de Valores de Colombia.

Banco Mundial. (10 de 2022). *Banco Mundial*. Obtenido de Los impactos económicos de la pandemia y los nuevos riesgos para la recuperación:

<https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022/brief/chapter-1-introduction-the-economic-impacts-of-the-covid-19-crisis>

Bancolombia. (09 de 2022). *POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPRAS SOSTENIBLES*. Obtenido de Modelo de sostenibilidad: <https://www.bancolombia.com/wps/wcm/connect/290eb8a1-ae44-4da4-8d45-4510f69909ce/POLITICA+COMPRAS+SOSTENIBLES.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n68WJ-c>

Bancolombia. (09 de 2022). *POLÍTICA DE CAMBIO CLIMÁTICO DEL GRUPO BANCOLOMBIA*. Obtenido de MODELO DE SOSTENIBILIDAD: <https://www.bancolombia.com/wps/wcm/connect/318878ac-2652-48bf-925e-c9d848027181/politica-cambio-climatico-grupo-bancolombia.pdf?MOD=AJPERES&CVID=naHebuU>

Bancolombia. (09 de 2022). *POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DE GRUPO BANCOLOMBIA*. Obtenido de MODELO DE SOSTENIBILIDAD: <https://www.bancolombia.com/wps/wcm/connect/0e97dbfd-9612-4695-abd1-b6260ee7ba07/POLITICA+DERECHOS+HUMANOS.pdf?MOD=AJPERES&CVID=o7eIwJR>

Bancolombia. (11 de 09 de 2022). *Qué es sostenibilidad Bancolombia*. Obtenido de Bancolombia:

<https://www.bancolombia.com//wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/sostenibilidad/que-es-sostenibilidad>

banrepcultural. (10 de 2022). *banrepcultural*. Obtenido de banrepcultural:

<https://www.banrepcultural.org/biblioteca-virtual/credencial-historia/numero-135/origenes-de-la-banca-comercial-en-colombia>

Carballo-Veiga, J. P. (2010). *Diagnóstico económico-financiero de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.

eleconomista. (10 de 2022). *eleconomista*. Obtenido de eleconomista:

<https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia>

Forbes Staff. (18 de 03 de 2022). Bancolombia reportó utilidades por \$4,1 billones y llegó a 25 millones de clientes en 2021.

Grupo Bancolombia. (10 de 2022). *Grupo Bancolombia - Historia y Evolución*. Obtenido de Grupo

Bancolombia - Historia y Evolución:

<https://www.grupobancolombia.com/corporativo/conocenos/historia>

Heriberto Escobar Gallo, V. C. (2006). *Diccionario Económico Financiero*. Medellín: Universidad de Medellín.

Nirian, P. O. (02 de 08 de 2020). *Sostenibilidad*. Obtenido de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad.html>

ONU. (09 de 2022). *Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano, Estocolmo 1972 |*

naciones unidas. Obtenido de United Nations:

<https://www.un.org/es/conferences/environment/stockholm1972>

Palomares Laguna, J., & Peset González, J. (2015). *Estados Financieros Interpretación y Análisis (Extracto BG y ER) VF*. Ediciones Pirámide.

Wikipedia. (10 de 2022). *Historia de la banca*. Obtenido de Wikipedia: Wikipedia

Anexos