**ANÁLISIS DE LAS MISIONES DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO**

Mileidy Y Alvarado Suarez

Código: 11203192

Paula A Albarracín Ángel.

Código: 11203153

**Corporación Universitaria UNITEC.**

**Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Gerencia y Planeación**

**Bogotá, Distrito Capital**

**29 de agosto de 2020**

**ANÁLISIS DE LAS MISIONES DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO**

Mileidy Y Alvarado Suarez

Código: 11203192

Paula A Albarracín Ángel.

Código: 11203153

Doc. José D. Ospino G.

Docente en Gerencia y Planeación

**Corporación Universitaria UNITEC.**

**Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Gerencia y Planeación**

**Bogotá, Distrito Capital**

**29 de agosto de 2020**

# TABLA DE CONTENIDOS

[Capítulo 1 Introducción e información general 1](#_Toc49640374)

[Capítulo 2 Análisis de las misiones del Sector financiero colombiano. 2](#_Toc49640375)

[1. Análisis de claridad. 5](#_Toc49640376)

[2. Análisis de cliente. 8](#_Toc49640377)

[3. Análisis de producto, un servicio o un bien. 11](#_Toc49640378)

[4. Análisis de Mercado. 14](#_Toc49640379)

[5. Análisis de Tecnología. 16](#_Toc49640380)

[6. Análisis de supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad. 19](#_Toc49640381)

[7. Análisis de la Filosofía. 22](#_Toc49640382)

[8. Análisis de la Imagen Pública. 26](#_Toc49640383)

[9. Análisis de los Empleados. 29](#_Toc49640384)

[10. Análisis de la Ventaja Competitiva. 32](#_Toc49640385)

[11. Análisis de la Responsabilidad Social. 35](#_Toc49640386)

[Preguntas Detonadoras iniciales 38](#_Toc49640387)

[Capítulo 3 Resultados Generales. 1](#_Toc49640388)

[Bibliografía 1](#_Toc49640389)

# LISTA DE TABLAS

[Tabla 1. Detalle de las misiones del Sector Financiero. 3](bookmark://_Toc49619998#_Toc49619998)

[Tabla 2. Considera que la misión es clara en la primera leída. 7](bookmark://_Toc49619999#_Toc49619999)

[Tabla 2. ¿Siente que la misión involucra al cliente final? 10](bookmark://_Toc49620000#_Toc49620000)

[Tabla 3. ¿La misión promociona un producto, un servicio o un bien? 13](bookmark://_Toc49620001#_Toc49620001)

[Tabla 4. ¿La misión enfatiza en algún mercado en específico? 17](bookmark://_Toc49620002#_Toc49620002)

[Tabla 5. ¿En la misión la empresa coloca la tecnología para ser innovadora? 20](bookmark://_Toc49620003#_Toc49620003)

[Tabla 6. ¿Al leer la misión considera que se preocupa por la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad en el tiempo? 23](bookmark://_Toc49620004#_Toc49620004)

[Tabla 7. ¿La compañía demuestra la filosofía en su misión 26](bookmark://_Toc49620005#_Toc49620005)

[Tabla 8. ¿En la misión la compañía determina como prioridad su imagen pública y la mantiene? 28](bookmark://_Toc49620006#_Toc49620006)

[Tabla 9. ¿En la misión es claro el roll que desempeñan los empleados dentro de la compañía? 31](bookmark://_Toc49620007#_Toc49620007)

[Tabla 10. ¿En la misión es claro cuál es su mayor ventaja competitiva? 34](bookmark://_Toc49620008#_Toc49620008)

[Tabla 11. ¿En la misión se demuestra algún interés por la comunidad?, ¿cómo contribuye la entidad con el bienestar de la comunidad? 37](bookmark://_Toc49620009#_Toc49620009)

[Tabla 12. Resumen del análisis efectuado sobre las 10 misiones de las empresas del sector financiero. 1](bookmark://_Toc49620010#_Toc49620010)

# 

# Capítulo 1 Introducción e información general

Las misiones de la organización es una declaración o manifestación duradera de la razón del ser o el propósito de una empresa, esta permite orientar las decisiones, acciones y conductas de todos sus miembros en función de esta y así lograr que se establezcan objetivos, formulen estrategias y ejecuten tareas bajo una misma luz, de manera coherente y organizada.

En este documento se efectúa el análisis de la misión de diez (10) empresas del sector financiero de Colombia a fin de identificar si estas misiones declaran la razón de ser o propósito de la empresa, al respecto identificamos que con los criterios sobre los cuales se efectúa el análisis tres (3) de las organizaciones cumplen con el 83% de los criterios.

# Capítulo 2 Análisis de las misiones del Sector financiero colombiano.

A fin de analizar que las misiones de las empresas ubicadas en Bogotá, pertenecientes al Sector financiero permitan identificar la razón del ser o el propósito de una empresa, así mismo oriente las decisiones, acciones y conductas de todos sus miembros en función de esta y así lograr que se establezcan objetivos, formulen estrategias y ejecuten tareas bajo una misma luz, de manera coherente y organizada, se tomaron las siguientes diez entidades del sector financiero.

* Banco de Bogotá
* Banco Davivienda
* Banco Caja Social
* Banco Agrario
* Banco Popular
* Banco Colpatria
* Banco Av. Villas
* Banco de Occidente
* Grupo Citi
* Grupo Aval

Sobre estas entidades se ingresó a cada una de las páginas de las organizaciones y se ubicó la información correspondiente a la misión, a continuación, se detallan las respectivas misiones y fuentes de estas

Tabla 1. Detalle de las misiones del Sector Financiero.

| **Entidad** | **Misión** | **Fuente** |
| --- | --- | --- |
| **Banco De Bogotá** | Un banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | (Banco de Bogota, 2020) |
| **Banco Davivienda** | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | (Banco Davivienda, 2020) |
| **Banco Caja Social** | El banco caja social es una empresa de la fundación social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la organización. | (Banco Caja Social, 2020) |
| **Banco Agrario** | El banco Agrario de Colombia s.a., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | (Banco Agrario de Colombia, 2020) |
| **Banco Popular** | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | (Banco Popular, 2020) |
| **Banco Colpatria** | Ser reconocido como un banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | (Colpatria, 2020) |
| **Banco Av. Villas** | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | (Banco Av Villas, 2020) |
| **Banco De Occidente** | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | (Banco de Occidente, 2020) |
| **Grupo Citi** | Ofrecer servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de productividad, calidad y competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de rentabilidad. | (Grupo Citi, 2020) |
| **Grupo Aval** | La misión del grupo aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | (Grupo Aval, 2020) |

Con cada una de las misiones se efectuó un análisis de la misión a fin de responder los siguientes planteamientos:

* ¿Considera que la misión es clara en la primera leída? ... ¿Porqué?
* ¿Siente que la misión involucra al cliente final? ... ¿Porqué?
* ¿La misión promociona un producto, un servicio o un bien? ... ¿Porqué?
* ¿La misión enfatiza en algún mercado en específico? ... ¿Porqué?
* ¿En la misión la empresa coloca la tecnología para ser innovadora? ... ¿Porqué?
* ¿Al leer la misión considera que se preocupa por la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad en el tiempo? ... ¿Porqué?
* ¿La compañía demuestra la filosofía en su misión? ... ¿Porqué?
* ¿En la misión la compañía determina como prioridad su imagen pública y la mantiene? ... ¿Porqué?
* ¿En la misión es claro el roll que desempeñan los empleados dentro de la compañía? ... ¿Porqué?
* ¿En la misión es claro cuál es su mayor ventaja competitiva? ... ¿Por qué?
* ¿En la misión se demuestra algún interés por la comunidad?, ¿cómo contribuye la entidad con el bienestar de la comunidad? ... ¿Por qué?

## Análisis de claridad.

A continuación, se efectúa el análisis del planteamiento de claridad por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿Considera que la misión es clara en la primera leída?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 60% de las misiones evaluadas son claras, a continuación, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 2. Considera que la misión es clara en la primera leída.

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | P | Es clara porque responde a la razón de ser de la entidad |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | O | No indica a que se dedica la entidad |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | Es clara porque responde a la razón de ser de la entidad |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | O | No es claro el propósito de la entidad |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | O | No indica a que se dedica la entidad |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | P | Es clara porque responde a la razón de ser de la entidad |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | O | No es claro el propósito de la entidad |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | Es clara porque responde a la razón de ser de la entidad |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | P | Es clara porque responde a la razón de ser de la entidad |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | Es clara porque responde a la razón de ser de la entidad |

## Análisis de cliente.

A continuación, se efectúa el análisis del planteamiento de cliente por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿Siente que la misión involucra al cliente final?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 90% de las misiones evaluadas contienen el cliente, a continuación, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 2. ¿Siente que la misión involucra al cliente final?

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "para el mercado de empresas, personas y el sector social" |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas" |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | x | No porque no responde quienes son los clientes con los que se van a realizar transacciones comerciales |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial." lo que implica que solo está enfocada a personas o empresas de estos sectores |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "nuestros Clientes"; |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas" |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "nuestros Clientes"; |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "las necesidades de los clientes" |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "nuestros Clientes"; |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "nuestros Clientes"; |

## Análisis de producto, un servicio o un bien.

A continuación, se efectúa el análisis del planteamiento de producto, un servicio o un bien por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿La misión promociona un producto, un servicio o un bien?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 60% de las misiones evaluadas contienen el producto, un servicio o un bien, a continuación, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 3. ¿La misión promociona un producto, un servicio o un bien?

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | x | No se identifica el producto que ofrece, que son productos financieros de captación y colocación |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | x | No se identifica el producto que ofrece, que son productos financieros de captación y colocación |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Actividad Bancaria"; lo que implica que se encuentren los productos relacionados con esa actividad |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial." |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | x | No se identifica el producto que ofrece, que son productos financieros de captación y colocación |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: " brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos" |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | x | No se identifica el producto que ofrece, que son productos financieros de captación y colocación |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago." |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Servicios integrales de tecnologías de información" |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran" |

## Análisis de Mercado.

A continuación, se efectúa el análisis de Mercado por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿La misión enfatiza en algún mercado en específico?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 50% de las misiones evaluadas contienen el Mercado, un servicio o un bien, a continuación, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 4. ¿La misión enfatiza en algún mercado en específico?

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "mercado de empresas, personas y el sector social".." |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | O | El foco de venta esta hacia todo el mundo. |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Colombia." |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial". |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | O | El foco de venta esta hacia todo el mundo. |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas". |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | O | El foco de venta esta hacia todo el mundo. |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | O | El foco de venta esta hacia todo el mundo. |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | O | El foco de venta esta hacia todo el mundo. |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "mercados donde operamos". |

## Análisis de Tecnología.

A continuación, se efectúa el análisis de Tecnología por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿En la misión la empresa coloca la tecnología para ser innovadora?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 0% de las misiones evaluadas contienen la tecnología, un servicio o un bien, a continuación, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 5. ¿En la misión la empresa coloca la tecnología para ser innovadora?

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | x | No hablan de tecnología y/o temas innovación. |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | x | No hablan de tecnología y/o temas innovación. |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | x | No hablan de tecnología y/o temas innovación. |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | x | No hablan de tecnología y/o temas innovación. |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | x | No hablan de tecnología y/o temas innovación. |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | x | No hablan de tecnología y/o temas innovación. |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | x | Aunque hablan de innovación no colocan la tecnología para el desarrollo de esta actividad |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | x | No hablan de tecnología y/o temas innovación |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | x | Aunque hablan de Tecnología no colocan la innovación para el desarrollo de esta actividad |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | x | No hablan de tecnología y/o temas innovación |

## Análisis de supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad.

A continuación, se efectúa el análisis de supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿Al leer la misión considera que se preocupa por la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad en el tiempo? sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 70% de las misiones evaluadas contienen la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad, a continuación, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 6. ¿Al leer la misión considera que se preocupa por la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad en el tiempo?

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Un Banco líder en Colombia"; "cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas". |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | x | Porque no identifica el cómo va a lograr competir en el mercado. |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza " lo que implica que con su contribución pertenezca en el tiempo, aunque al ser una entidad financiera su misión no tiene relación de causalidad con el objeto de que desarrolla. |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | x | No es claro como a través de la financiación va a lograr competir en el mercado |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | x | No es claro como a través de la financiación va a lograr competir en el mercado |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "para su continuo crecimiento."; visto desde la óptica que si el cliente crece la entidad crece |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Innovación - Crecer"; lo que hace que a través de la innovación crezcan como entidad |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Ser el líder "; "contribución al bienestar de la comunidad." |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad." |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas." |

## Análisis de la Filosofía.

A continuación, se efectúa el análisis de la filosofía por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿La compañía demuestra la filosofía en su misión?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 70% de las misiones evaluadas contienen la filosofía, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 7. ¿La compañía demuestra la filosofía en su misión

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes." |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas" |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización" |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | x | No es claro cuál es su ADN o identidad corporativa |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | x | No es claro cuál es su ADN o identidad corporativa |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: " claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas" |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | x | No es claro cuál es su ADN o identidad corporativa |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "satisfacción de las necesidades de los clientes, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad." |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad" |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran." |

## Análisis de la Imagen Pública.

A continuación, se efectúa el análisis de la Imagen pública por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿En la misión la compañía determina como prioridad su imagen pública y la mantiene?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 60% de las misiones evaluadas contienen la Imagen pública, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 8. ¿En la misión la compañía determina como prioridad su imagen pública y la mantiene?

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Un Banco líder" |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: generamos valor a nuestros clientes. |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social. |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | x | Porque no se identifica temas de reconocimiento o de impacto público en la sociedad. |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | x | Porque no se identifica temas de reconocimiento o de impacto público en la sociedad. |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Ser reconocido" |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | x | Porque no se identifica temas de reconocimiento o de impacto público en la sociedad. |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Ser el líder" |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | x | Porque no se identifica temas de reconocimiento o de impacto público en la sociedad |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos". |

## Análisis de los Empleados.

A continuación, se efectúa el análisis de los empleados por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿En la misión es claro el roll que desempeñan los empleados dentro de la compañía?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 40% de las misiones evaluadas contienen o hace referencia a los empleados, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 9. ¿En la misión es claro el roll que desempeñan los empleados dentro de la compañía?

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | x | No se observa como los empleados aportan para el desarrollo de su actividad. |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender." |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "razón de ser de toda la Organización". |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | x | No se observa como los empleados aportan para el desarrollo de su actividad. |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | x | No se observa como los empleados aportan para el desarrollo de su actividad. |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | x | No se observa como los empleados aportan para el desarrollo de su actividad. |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Nuestra gente". |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad." |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | x | No se observa como los empleados aportan para el desarrollo de su actividad. |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | x | No se observa como los empleados aportan para el desarrollo de su actividad. |

## Análisis de la Ventaja Competitiva.

A continuación, se efectúa el análisis de la ventaja competitiva por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿En la misión es claro cuál es su mayor ventaja competitiva?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 80% de las misiones evaluadas contienen la ventaja competitiva, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 10. ¿En la misión es claro cuál es su mayor ventaja competitiva?

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas." |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender." |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz". |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | x | No es claro cuál es su ventaja competitiva |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | x | No se observa como la entidad desarrollo aspectos de responsabilidad social. |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas" |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "innovación" |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago" |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial" |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "soluciones financieras, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran" |

## Análisis de la Responsabilidad Social.

A continuación, se efectúa el análisis de la responsabilidad social por cada una de las misiones, tendiendo en cuenta el cuestionamiento ¿En la misión se demuestra algún interés por la comunidad?, ¿cómo contribuye la entidad con el bienestar de la comunidad?, sobre la misma se justificó la respuesta, obteniendo que el 40% de las misiones evaluadas contienen la responsabilidad social, se presenta el análisis efectuado.

Tabla 11. ¿En la misión se demuestra algún interés por la comunidad?, ¿cómo contribuye la entidad con el bienestar de la comunidad?

| **Entidad** | **Misión** | **Calificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | x | No se observa como la entidad desarrollo aspectos de responsabilidad social |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | x | No se observa como la entidad desarrollo aspectos de responsabilidad social |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización." |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | x | No se observa como la entidad desarrollo aspectos de responsabilidad social |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | x | No se observa como la entidad desarrollo aspectos de responsabilidad social |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | x | No se observa como la entidad desarrollo aspectos de responsabilidad social |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente" |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "la contribución al bienestar de la comunidad" |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | x | No se observa como la entidad desarrollo aspectos de responsabilidad social |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | Porque en el texto se encuentran las siguientes palabras: "soluciones financieras socialmente responsables," |

## Preguntas Detonadoras.

Con el fin efectuar un análisis de la importancia de las misiones en las empresas a continuación se resolvieron los siguientes cuestionamientos:

* ¿Qué creen que le sucede a la misión con el tiempo, si su entorno cambia?

Si el entorno de la empresa cambio se debe de analizar cuidadosamente que fue lo que cambio y como afecta su ideología, la misión debe cambiarse cuando se deja de revelar algo que no es la empresa, la misión se refiere a la razón básica de existir de una empresa, representa el por qué y para que existe, tanto así que si los objetivos de la compañía ya fueron cumplidos o su filosofía es diferente puede la comunicación de la alta dirección se vea interrumpida dentro de su organización y sus clientes.

Si el entorno cambio y la empresa no cambio la misión es porque su ideología a razón de ser continua y lo que se actualizo es su forma de hacer negocios, demostrando a trabajadores y clientes que su eje central permanece intacto, brindando solides, confiabilidad y continuidad en el desarrollo de sus operaciones.

* ¿Qué factores debe de tener una misión para ser aprobada?

Para ser aprobada una misión se debe tener en cuenta como principal factor que en esta se exprese de manera clara y concisa el porque los socios, accionistas o dueños decidieron a que se va a dedicar la empresa, cual es su papel en la sociedad y permita justificar su existencia, permitiendo inspirar o motivar al personal de la entidad y partes relacionadas.

* ¿Cuál es la importancia que los colaboradores o empleados de las empresas entiendan la misión de la compañía?

La misión de una empresa debe darse a conocer a sus empleados o colaboradores debido que en esta lleva un mensaje que proporciona una idea común del propósito, dirección y oportunidad, lo que permite que colaboradores que no se encuentren ubicados en la sede principal de la compañía puedan trabajar para la realización del objetivo principal de la entidad así como sentirse motivados y comprometidos con la organización, sus valores y estilo de vida sean adaptados a lo que espera la entidad pues ellos son la cara visible ante los clientes y se espera que los puedan transmitir.

* ¿Por qué es importante dar a conocer la misión de la compañía a terceros y clientes?

La misión de una empresa debe darse a conocer a sus y stakeholder (Clientes e inversionistas) dado que en esta lleva un mensaje que proporciona una idea común del propósito, dirección y oportunidad, situación que le permite a terceros conocer el tipo de empresa en que están colocando su inversión o con la que están efectuando relaciones comerciales. Así como que le ofrece de valor adicional o cual es el plus cuando estén efectuando transacciones con la entidad, asegurar la continuidad y permanencia en el mercado

# Capítulo 3 Resultados Generales.

Con los análisis efectuados por cada una de las diez (10) misiones de las entidades del sector financiero, a continuación, se efectúa una tabla resumen la cual se encuentra organizada por aquellas entidades que tuvieron mayor participación.

Tabla 12. Resumen del análisis efectuado sobre las 10 misiones de las empresas del sector financiero.

| EMPRESA | MISIÓN | Clara | Cliente | Producto o servicio | Mercado | tecnología | Supervivencia, crecimiento y rentabilidad | filosofía | Imagen pública | Empleados | Ventaja competitiva | Responsabilidad social | PUNTAJE |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Banco Caja Social | El Banco Caja Social es una empresa de la Fundación Social que mediante su actividad bancaria busca contribuir en la superación de las causas estructurales de la pobreza en Colombia para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, razón de ser de toda la Organización. | P | O | P | P | O | P | P | P | P | P | P | 82% |
| Banco de Occidente | Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. | P | P | P | O | O | P | P | P | P | P | P | 82% |
| Grupo Aval | La misión del Grupo Aval es proporcionar a nuestros clientes soluciones financieras socialmente responsables, seguras, fáciles de acceder, entender y manejar en cualquier lugar y hora que lo requieran, a través de los vehículos legales disponibles en cada uno de los mercados donde operamos; estas soluciones deben ser además rentables para nuestros clientes y para nuestras empresas y de esa manera redundar en generación de valor para nuestros accionistas. | P | P | P | P | O | P | P | P | O | P | P | 82% |
| Banco Colpatria | Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. | **P** | **P** | **P** | **P** | O | **P** | **P** | **P** | O | **P** | O | 73% |
| Banco de Bogotá | Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas. | **P** | **P** | O | **P** | O | **P** | **P** | **P** | O | **P** | O | 64% |
| Grupo Citi | Ofrecer Servicios integrales de tecnologías de información con el propósito de ayudar a nuestros clientes a elevar los índices de Productividad, Calidad y Competitividad empresarial, que se traduzcan en mayores niveles de Rentabilidad. | **P** | **P** | **P** | O | O | **P** | **P** | O | O | **P** | O | 55% |
| Banco Davivienda | Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender. | O | **P** | O | O | O | O | **P** | **P** | **P** | **P** | O | 45% |
| Banco Av. Villas | Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando | O | **P** | O | O | O | **P** | O | O | **P** | **P** | **P** | 45% |
| Banco Agrario | El Banco Agrario de Colombia S.A., tiene como objeto desarrollar las operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, financiar en forma principal, pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial. | O | **P** | **P** | **P** | O | O | O | O | O | O | O | 27% |
| Banco Popular | Satisfacer integralmente las necesidades financieras de nuestros clientes. | O | **P** | O | O | O | O | O | O | O | O | O | 9% |

De lo anterior podemos concluir que las misiones de Grupo Aval, Banco Caja Social y Banco de Occidente cumplen con el 83% de los criterios evaluados. Se anexa el respectivo archivo con el que se desarrollaron los análisis efectuados.



# Bibliografía

Banco Agrario de Colombia. (29 de 08 de 2020). *Banco Agrario de Colombia*. Obtenido de https://www.bancoagrario.gov.co/acerca/Paginas/Entidad.aspx

Banco Av Villas. (29 de 08 de 2020). *Banco Av Villas*. Obtenido de https://www.avvillas.com.co/wps/portal/avvillas/banco/acerca-avvillas/!ut/p/z1/jZDBCoMwDIafxqvJcIruVthBpDBhiC6X4UZXHdVK7fT1J3gabJ25JXzfHxIgqID6emplbVvd12rpLxRdeZ5EabJHHuc8RlakWRqdjtmOh1A6gOCchkBbfPxRDLf5DoDc8SWQY8V6wb-MDEgqfVvfxfpbEEsgIx7CCOO\_zDJurB3Gg4ce

Banco Caja Social. (29 de 08 de 2020). *Slideshare*. Obtenido de https://es.slideshare.net/desamuel/banco-caja-social

Banco Davivienda. (29 de 08 de 2020). *Banco Davivienda*. Obtenido de https://www.daviviendacorredores.com/2015/11/mision-vision-y-valores/

Banco de Bogota. (29 de 08 de 2020). *Banco de Bogota*. Obtenido de https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/nuestro-banco/historia-mision-vision#:~:text=Un%20Banco%20l%C3%ADder%20en%20Colombia,valor%20que%20esperan%20los%20accionistas.

Banco de Occidente. (29 de 08 de 2020). *Banco de Occidente*. Obtenido de https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/quienessomos#undefined2

Banco Popular. (29 de 08 de 2020). *Banco Popular*. Obtenido de https://bancopopular.hn/quienes-somos/

Colpatria, B. (29 de 08 de 2020). *Scotiabankcolpatria*. Obtenido de https://www.scotiabankcolpatria.com/acerca-de/scotiabankcolpatria/informacion-institucional/cultura-organizacional

Grupo Aval. (29 de 08 de 2020). *Grupo Aval*. Obtenido de https://www.grupoaval.com/wps/portal/grupo-aval/aval/acerca-nosotros/mision-vision-valores

Grupo Citi. (29 de 08 de 2020). *Grupo Citi*. Obtenido de http://www.grupo-citi.com/Nosotros.php

# 