



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO
EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN - MENCIÓN GERENCIA**

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE ARAUCA,
DEPARTAMENTO DE ARAUCA, COLOMBIA**

www.bdigital.ula.ve

Autora: Adm. Patricia Elena Fuentes Ariza.
Pasaporte No: AO839649

Tutor: Dr. Rolando Eslava Zapata.
C.I. V-112222490

San Cristóbal, Mayo 2015



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO
EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN - MENCIÓN GERENCIA**

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE ARAUCA,
DEPARTAMENTO DE ARAUCA, COLOMBIA**

Trabajo de grado presentado ante la ilustre Universidad de los Andes como requisito final para optar al título de Magíster en Administración, Mención Gerencia

www.bdigital.ula.ve

Autora: Adm. Patricia Elena Fuentes Ariza.

Pasaporte: AO839649

Tutor: Dr. Rolando Eslava Zapata.

C.I. V-112222490

San Cristóbal, Mayo 2015

DEDICATORIA

A **Dios** por darme la vida y llenarme de sapiencia cada vez que se lo pedí.

A mis hijos **Luciana Isabella** y **Sebastián**, son mi razón de ser, mi motor, mi vida, mi norte, mi sur y mi motivación permanente para luchar por todo lo que deseo y poderles brindar un mejor futuro.

A mis padres **Elsy y Jorge** por acompañarme, colaborarme, brindarme siempre su apoyo para lograr mis metas.

A mis hermanos **Aliris, Jorge, Mayra, Natalia, Mónica y Karina** por estar siempre ahí apoyándome y motivándome para seguir alcanzando peldaños.

A todos mis sobrinos que me aguantan como tía.

A todas aquellas personas que son mis amigos y saben lo especiales que son en mi vida.

www.bdigital.ula.ve

Patricia Elena

AGRADECIMIENTOS

En el trasegar de este tiempo agradezco de corazón en primer lugar a Dios, a mi familia, a mi tutor **Dr. Rolando Eslava Zapata**, que fue muy solidario y entendió lo importante que es para mí lograr este objetivo y decidió por encima de sus tantos compromisos acompañarme con su experiencia, paciencia y conocimiento lo cual puedo decir hoy día, que contribuyó para que este trabajo de grado fuera una realidad.

A mis compañeros de la Cohorte 2009 por haberme dado la oportunidad de conocerlos y compartir momentos inolvidables. A cada uno gracias mil gracias, solo pido bendiciones de Dios para ustedes.

www.bdigital.ula.ve

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
LISTA DE CUADROS.....	xi
LISTA DE GRÁFICOS.....	xv
RESUMEN.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	5
1. El Problema.....	5
1.1.Planteamiento del Problema.....	5
1.2.Objetivos de la Investigación.....	9
1.2.1. Objetivo General.....	9
1.2.2. Objetivos Específicos.....	9
1.3. Justificación de la Investigación.....	9
1.3.1. Delimitación del estudio.....	12
CAPÍTULO II.....	14
2. Marco Teórico.....	14
2.1.Antecedentes de la Investigación.....	14
2.2.Fundamentación Teórica.....	24
2.3.Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa.....	24
2.3.1. Definición de Responsabilidad Social Corporativa.....	25
2.3.1.1.Clasificación de la RSC en lo Filantrópico, Ético, Legal, Social, Medioambiental y Económico.....	29
2.4.Enfoques teóricos de la RSC.....	31
2.4.1. Instrumental.....	31

2.4.2. Político.....	32
2.4.3. Integrador.....	33
2.4.4. Ético.....	34
2.5.Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa.....	37
2.5.1. Voluntariedad.....	37
2.5.2. Identidad y Sostenibilidad.....	38
2.5.3. Relación con los grupos de Interés.....	38
2.5.4. Principios.....	39
2.6.Dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa.....	42
2.6.1. Interna.....	42
2.6.2. Externa.....	44
2.7.Desempeño de la RSC.....	45
2.7.1. Modelo de desempeño de la RSC.....	46
2.7.1.1.Modelo Carroll.....	47
2.7.1.2.Modelo Wartick y Cochran.....	49
2.7.1.3.Modelo Wood.....	49
2.7.1.4.Desempeño Social Corporativo.....	51
2.7.2. Prácticas de Desempeño de la RSC.....	52
2.7.2.1.Instrumentos para la dinámica y puesta en marcha de la RSC.....	52
2.7.2.2.Características de las prácticas de RSC.....	60
2.7.2.3.Ventajas y Limitaciones de las prácticas de RSC.....	62
2.7.2.4.Sistema de Gestión como práctica de RSC.....	65
2.8.La Normativa legal relacionada con la RSC.....	68
2.8.1. Pacto Mundial.....	69
2.8.1.1.Principios.....	69
2.8.1.2.Fases para el proceso de implantación de los principios.....	71
2.8.2. Global Reporting Initiative GRI.....	71
2.8.2.1.Principios.....	73

2.8.2.2. Proceso para la elaboración de memorias de sostenibilidad...	75
2.8.3. Normas de las Naciones Unidas sobre las Responsabilidades de las Empresas Transnacionales y otras Empresas Comerciales en la esfera de los Derechos Humanos.....	79
2.8.3.1. Normas Internacionales aplicables a cuestiones laborales, de salud, medioambientales, de discriminación y seguridad.....	80
2.8.4. Promotores y mentores institucionales de la RS en América Latina.....	87
2.8.4.1. Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE).....	87
2.8.4.2. El Instituto Ethos de Brasil.....	88
2.8.4.3. Prohumana en Chile.....	90
CAPÍTULO III.....	91
3. Marco Metodológico.....	91
3.1. Tipo o Enfoque de la Investigación.....	92
3.2. Diseño Documental.....	94
3.3. Universo, Población y Muestra de Estudio.....	94
3.4. Técnicas o herramientas.....	96
3.4.1. Instrumentos de Recolección de Datos.....	97
3.4.2. Técnicas de Procesamiento de Datos.....	98
3.4.3. Técnicas de Análisis e Interpretación de los Resultados.....	98
3.5. Operacionalización de la Variable.....	99
CAPITULO IV.....	101
4. Análisis de los Resultados.....	101
4.1. Análisis de la distribución de la muestra.....	102
4.1.1. Datos básicos encuestados.....	102
4.1.2. Análisis del Nivel de Conocimiento de la RSC.....	104
4.1.3. Análisis de la aplicación de la RSC en su Entidad.....	112

5. CONCLUSIONES.....	128
REFERENCIAS.....	133
ANEXOS.....	143
A. Gráficos de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a gerentes y subgerentes de las entidades financieras del Municipio de Arauca.....	144
B. Cuadros de distribución de frecuencia de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a gerentes y subgerentes de las entidades financieras del Municipio de Arauca.....	178
C. Cuestionario, instrumento dirigido a los gerentes y subgerentes bancarios del Municipio de Arauca	203

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE CUADROS

	Pág.
CUADRO	
1 Definiciones de RSC planteadas por diversas instituciones internacionales.	27
2 Enfoques teóricos de la Responsabilidad Social Corporativa	35
3 Principios del Global Compact de la Organización de las Naciones Unidas	41
4 Modelo de desempeño	46
5 Modelo de actuación social de la empresa	49
6 Modelo corporativo de rendimiento social de Wood	50
7 Desempeño Social Corporativo	52
8 Instrumentos desde el punto de vista de la organización y gestión de la empresa	54
9 Instrumentos desde el punto de vista del ámbito de la RSE en el que incidan.	56
10 Instrumentos desde el punto de vista de su dinámica y puesta en práctica	59
11 Estructura del informe GRI.	77
12 Indicadores dentro del marco GRI	78
13 Centro Colombiano de Responsabilidad Social	87
14 Población de Gerentes y Subgerentes	96
15 Operacionalización de la Variable	99
16 Profesión	103
17 Cargo que ocupa dentro de la entidad bancaria	103
18 Entidad Financiera donde trabaja	104
19 ¿Qué tanto conoce usted sobre la sigla RSC?	105
20 ¿Maneja usted el concepto básico de Responsabilidad Social Corporativa?	106
21 ¿Qué tanto identifica usted los diferentes elementos de la RSC?	107

22	¿Considera usted que conoce el concepto de stakeholders?	107
23	¿Sabe usted quiénes integran los grupos de interés y su importancia en la práctica de la RSC?	108
24	¿Reconoce usted cuáles son los principios de la RSC?	109
25	¿Identifica usted cuáles son los principios sobre los que su organización basa sus acciones de RSC?	110
26	¿Distingue usted las dimensiones de la RSC?	110
27	¿Qué tanto conoce usted sobre la RSC medioambiental que su entidad implementa?	111
28	¿Identifica usted las diferentes normas legales sobre RSC?	112
29	¿Su entidad financiera destina un fondo para el mantenimiento de programas sociales, por ejemplo, donaciones?	113
30	¿Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad?	114
31	¿La entidad que usted preside patrocina programas dirigidos a la comunidad para mejorar la salud y calidad educativa?	114
32	¿Su entidad procura tomar medidas reparadoras, por ejemplo, deficiencias en la atención al cliente, ante reclamos de la comunidad?	115
33	¿La organización que usted dirige adopta medidas para conservar el medio ambiente con fines de garantizar un lugar sano y equilibrado a las futuras generaciones?	115
34	¿Su entidad financiera contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para realizar proyectos dirigidos al fortalecimiento de la integración empresa-comunidad?.	116
35	¿Los trabajadores son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida?.	117
36	¿Su empresa bancaria da estímulo al trabajador cuando contribuye con el monitoreo de los valores de la empresa?.	118
37	¿Su entidad financiera promueve en los trabajadores el respeto a las	118

	prácticas tradicionales de la comunidad como parte del respeto de valores hacia las personas?	
38	¿Su entidad financiera ha adoptado sistemas de gestión de calidad?	119
39	¿Su empresa financiera ha adoptado otros sistemas de gestión laboral, ética y medioambiental de RSC?	119
40	¿Su organización contempla metodologías para evaluar su gestión social, ética y ambiental?	120
41	¿Las actividades de su empresa son retroalimentadas teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de los sistemas de gestión?	121
42	¿La organización que usted dirige estimula a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local?	121
43	¿En virtud del papel social de la empresa, hay respeto a los todos los trabajadores cuando se ofrece buenas condiciones de trabajo sin discriminación alguna, bien sea por ser aprendices, mujeres, con discapacidad, orientación sexual, edad, raza, clase social, entre otros?	123
44	¿Dentro de su organización se permite la comunicación con grupos de la comunidad para que critiquen la naturaleza de las operaciones realizadas en la empresa?	123
45	¿Su entidad financiera mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios para dar solución inmediata?	124
46	¿Su organización utiliza la prensa escrita o audiovisual para hacer llegar a la comunidad los tipos de valores que son prioritarios en el lugar?	125
47	¿Su empresa emite informes internos (boletines, intranet, página web) sobre el desempeño de RSC, a los clientes, empleados y propietarios de la misma?	125
48	¿Su empresa tiene políticas de selección de proveedores que posean certificaciones de gestión de calidad, medioambiental?	126
49	Distribución de frecuencia entre la entidad bancaria y las preguntas de la 1 a la10	179
50	Distribución de frecuencia entre la entidad bancaria y las preguntas de la	181

11 a la 30	
51 Distribución de frecuencia entre la entidad financiera / cargo y las preguntas de la 1 a la10	186
52 Distribución de frecuencia entre la entidad financiera / cargo y las preguntas de la 11 a la 30	189
53 Distribución de frecuencia entre la profesión y las preguntas de la 1 a la10	196
54 Distribución de frecuencia entre la profesión y las preguntas de la 11 a la 30	198

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO	
1 Pirámide de Carroll	28
2 Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad	76
3 Profesión	145
4 Cargo que ocupa dentro de la entidad bancaria	146
5 Entidad bancaria donde labora	147
6 ¿Qué tanto conoce usted sobre la sigla RSC?	148
7 ¿Maneja usted el concepto básico de Responsabilidad Social Corporativa?	149
8 ¿Qué tanto identifica usted los diferentes elementos de la RSC?	150
9 ¿Considera usted que conoce el concepto de stakeholders?	151
10 ¿Sabe usted quiénes integran los grupos de interés y su importancia en la práctica de la RSC?	152
11 ¿Reconoce usted cuáles son los principios de la RSC?	153
12 ¿Identifica usted cuáles son los principios sobre los que su organización basa sus acciones de RSC?	154
13 ¿Distingue usted las dimensiones de la RSC?	155
14 ¿Qué tanto conoce usted sobre la RSC medioambiental que su entidad implementa?	156
15 ¿Identifica usted las diferentes normas legales sobre RSC?	157
16 ¿Su entidad financiera destina un fondo para el mantenimiento de programas sociales, por ejemplo, donaciones?	158
17 ¿Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad?	159
18 ¿La entidad que usted preside patrocina programas dirigidos a la comunidad para mejorar la salud y calidad educativa?	160

- 19 ¿Su entidad procura tomar medidas reparadoras, por ejemplo, deficiencias en la atención al cliente, ante reclamos de la comunidad? 161
- 20 ¿La organización que usted dirige adopta medidas para conservar el medio ambiente con fines de garantizar un lugar sano y equilibrado a las futuras generaciones? 162
- 21 ¿Su entidad financiera contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para realizar proyectos dirigidos al fortalecimiento de la integración empresa-comunidad?. 163
- 22 ¿Los trabajadores son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida?. 164
- 23 ¿Su empresa bancaria da estímulo al trabajador cuando contribuye con el monitoreo de los valores de la empresa?. 165
- 24 ¿Su entidad financiera promueve en los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la comunidad como parte del respeto de valores hacia las personas? 166
- 25 ¿Su entidad financiera ha adoptado sistemas de gestión de calidad? 167
- 26 ¿Su empresa financiera ha adoptado otros sistemas de gestión laboral, ética y medioambiental de RSC? 168
- 27 ¿Su organización contempla metodologías para evaluar su gestión social, ética y ambiental? 169
- 28 ¿Las actividades de su empresa son retroalimentadas teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de los sistemas de gestión? 170
- 29 ¿La organización que usted dirige estimula a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local? 171
- 30 ¿En virtud del papel social de la empresa, hay respeto a los todos los trabajadores cuando se ofrece buenas condiciones de trabajo sin discriminación alguna, bien sea por ser aprendices, mujeres, con discapacidad, orientación sexual, edad, raza, clase social, entre otros? 172

31	¿Dentro de su organización se permite la comunicación con grupos de la comunidad para que critiquen la naturaleza de las operaciones realizadas en la empresa?	173
32	¿Su entidad financiera mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios para dar solución inmediata?	174
33	¿Su organización utiliza la prensa escrita o audiovisual para hacer llegar a la comunidad los tipos de valores que son prioritarios en el lugar?	175
34	¿Su empresa emite informes internos (boletines, intranet, página web) sobre el desempeño de RSC, a los clientes, empleados y propietarios de la misma?	176
35	¿Su empresa tiene políticas de selección de proveedores que posean certificaciones de gestión de calidad, medioambiental?	177

www.bdigital.ula.ve

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCION GERENCIA

**La Responsabilidad Social Corporativa en las Entidades Financieras del
Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia**

Autora: Patricia Elena Fuentes Ariza.

Tutor Académico: Dr. Rolando Eslava Zapata.

Fecha: Mayo 2015

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia; como objetivos específicos se tiene en primer lugar, describir los elementos de la RSC. En segundo lugar, caracterizar el desempeño de la RSC. En tercer lugar, identificar la normativa legal relacionada con la RSC y, por último analizar la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia. El trabajo está conformado por cinco (5) capítulos, los cuales se desarrollaron a través de una investigación documental y la encuesta dirigida a gerentes y subgerentes de las entidades financieras del Municipio de Arauca. La población estuvo conformada por 5 gerentes y 5 subgerentes de las entidades financieras del Municipio de Arauca, Colombia. El instrumento de recolección de información que se utilizó fue un cuestionario con escala de Likert estimación de frecuencia en cinco opciones en la Parte II: Nada, Regular, Poco, Bastante y Mucho y en la parte III las cinco variables fueron: Nunca, Rara vez, Algunas veces, A menudo y Siempre. Esta información fue procesada mediante Excel y posteriormente se utilizó el programa SPSS, para realizar un análisis descriptivo de los resultados obtenidos. En el desarrollo de la investigación se pudo conocer que las entidades financieras de la población objeto de estudio son en cierta medida responsables socialmente y se preocupan por incluir en su planeación estratégica medidas que les permitan ejecutar mejoras en la práctica de Responsabilidad Social.

Palabras Claves: Responsabilidad Social Corporativa, Entidades Financieras, Nivel de conocimiento, Desempeño de la RSC, Normativa legal.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCION GERENCIA

**La Responsabilidad Social Corporativa en las Entidades Financieras del
Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia**

Autora: Patricia Elena Fuentes Ariza.

Tutor Académico: Dr. Rolando Eslava Zapata.

Fecha: Mayo, 2015

ABSTRACT

This research aims to analyze the Corporate Social Responsibility (CSR), in financial institutions in the municipality of Arauca, Department of Arauca, Colombia. Specific objectives must first describe the elements of CSR. Secondly, it tries to characterize the performance of CSR. The next step aims to identify the legal regulations related to CSR and finally analyze the Corporate Social Responsibility in financial institutions in the municipality of Arauca, Department of Arauca, Colombia. The work consists of five (5) chapters, which were developed through a documentary research and the survey of managers and assistant managers of financial institutions in the Municipality of Arauca. The population consisted of five managers and five assistant managers of financial institutions in the municipality of Arauca, Colombia. The data collection instrument used was a questionnaire with Likert scale frequency estimation in five options in Part II: Nothing, Regular, A few, and Pretty Much. Part III: the five variables were: Never, Rarely, Sometimes, Often and Always. In the course of the investigation it was learned that the financial institutions under study are somewhat socially responsible and they take care that their strategic planning include measures allowing them to execute improvements in the practice of Social Responsibility

Keywords: Corporate Social Responsibility, Financial Institutions, Level of knowledge, CSR Performance, Legal Regulations.

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad Social Corporativa RSC es la práctica voluntaria y el compromiso que tiene la empresa u organización de contribuir con el desarrollo, el bienestar, y el mejoramiento de la calidad de vida de un grupo social tal como los son los empleados, sus familias y la comunidad en general.

Así es como uno de los retos de las nuevas organizaciones consiste en realizar sus actividades comerciales, empresariales, sociales y medioambientales; en un espacio y tiempo y con el mínimo de ejecución de recursos, pero hoy día es muy común que algunas o más bien un porcentaje mínimo se interesen por velar por las necesidades de la colectividad, dado el carácter de responsabilidad social corporativa. Es un asunto en donde la empresa no sólo ha de tener una visión empresarial, sino también una visión social para optimizar sus resultados en un contexto dado.

A nivel internacional los diferentes organismos y grupos multisectoriales que existen han ayudado a fortalecer la práctica y aplicabilidad de la Responsabilidad social Corporativa dentro de la empresa u organización y estas acciones diarias permiten mejorar condiciones de vida digna a los diferentes grupos sociales o de interés ya sean externos o internos. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU), la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Unión Europea son de los más importantes organismos internacionales que vienen trabajando arduamente para fortalecer el tema a nivel mundial. Además de ello, han establecido un marco regulador y de inversión responsable, donde la idea es exigir al sector privado proporcionar contestación a la realidad globalizada y cambiante, a través de un nuevo modelo de armonía, convivencia y de gestión. Es tan amplia y beneficiosa esta labor que promueven insumos o herramientas administrativas que permiten el desarrollo de estándares, códigos de conducta, directrices, normas y otros

instrumentos para facilitar la puesta en práctica de la responsabilidad social en la gestión de las instituciones que pertenecen a los diferentes sectores de la economía como lo son el sector privado, público y de economía solidaria, asumiéndose desde entonces, cada vez más en aquellas empresas que desean ser socialmente responsables.

En el ámbito nacional, el modelo actual de RSC se ajusta a las necesidades vitales de las empresas u organizaciones, es decir, estas mismas le apuestan a un proyecto de rentabilidad económica lógicamente basado en la gestión de sus rentas, en Colombia existen muchos casos, en especial las entidades financieras que hacen de la responsabilidad social un proyecto para establecer allí sus deberes empresariales que son indispensables de cumplir, dejando de lado la capacidad del impacto social que podrían generar sus operaciones al articularse estratégicamente al cumplimiento de sus objetivos y al relacionarlos con su entorno, con resultados que aportarían índices significativos de rentabilidad sociocultural, ambiental y consecuente transformación social y de ciudadanía.

El presente trabajo de grado busca analizar la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia y con ello pretende describir los elementos, caracterizar el desempeño e identificar la normativa legal de la RSC; ya que el tema de Responsabilidad Social Corporativa se asocia más con las empresas privadas y como es del caso a empresas bancarias objeto de investigación.

Este estudio inicia con la descripción de los elementos y la caracterización del desempeño de la RSC, pero además se denota las normas legales existentes. Adicionalmente se aplica un cuestionario de 30 ítems dirigido a los gerentes y subgerentes de las entidades financieras focalizadas en el Municipio de Arauca, ya que son las más consolidadas tanto organizativamente como comercialmente.

Con los resultados obtenidos en la aplicación de la II parte del instrumento de investigación se busca analizar el nivel de conocimiento que tienen los gerentes y subgerentes sobre la definición básica de la RSC, sus elementos, grupos de interés y dimensiones de la misma.

Adicionalmente a esto la III parte permitirá establecer la aplicación o acción social de la RSC en las entidades financieras objeto de estudio; ya que este tipo de empresas invierten tiempo, talento y recursos para la construcción de mayores y mejores oportunidades para todo el conjunto de actores sociales; en donde se hace integración y se vincula a la comunidad en general para el diseño de políticas e identificación de problemas que los aquejan para posteriormente proponer alternativas de solución e incluirlas en los programas y proyectos estratégicos; esto es desafiar la creatividad de la gente. Esta inversión en tiempo, talento y recursos debe realizarla cualquier empresa indistintamente de su tamaño y/o del sector económico al que pertenece.

En concordancia con los fines de la investigación, esta misma busca mediante la investigación documental describir los elementos de la Responsabilidad Social, caracterizar su desempeño e identificar la normativa legal relacionada con la misma, adicionalmente con la aplicación del instrumento nos permitirá analizar la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, de manera cuantitativa y cualitativa con relación a la práctica de la misma; ya que es al interior de las empresas donde se plantean las actividades que permitirán lograr responder a los objetivos planteados en el capítulo I, además en este mismo se presenta el planteamiento del problema, se expone la justificación y la delimitación de la misma.

Seguidamente en el capítulo II, se presenta el marco teórico, en el cual encontramos los antecedentes de la investigación, es decir investigaciones anteriores que sustentan y aportan a la misma. Además se recopila las bases teóricas.

En cuanto al capítulo III, se presenta la metodología que se empleó para desarrollar la investigación, se define el tipo y el diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento de los datos y las técnicas para el análisis de los mismos así como también la operacionalización de variables con la que se construyen los elementos básicos de la actividad investigativa.

En el capítulo IV, se presentan los resultados resumidos en tablas y gráficos con las interpretaciones respectivas, analizando el nivel de conocimiento de los gerentes y subgerentes bancarios en RSC y la aplicabilidad de la misma dentro de cada empresa objeto de estudio.

Por ultimo en el capítulo V, y para finalizar se muestran las conclusiones que derivan del análisis realizado y las recomendaciones que se generan a los fines que sean consideradas para aportar la adquisición de nuevos conocimientos y servirán de base y consulta para futuras o próximas investigaciones relacionadas con este tema de investigación.

El desarrollo de este trabajo de investigación aportará la adquisición de nuevos conocimientos; ya que sus resultados permitirán recomendar acciones, en torno al mejoramiento de la planeación estratégica en la práctica de la RSC; además tipo de trabajos contribuyen en el fortalecimiento de la cultura de próximas investigaciones pues servirá de consulta para otras iniciativas de investigación.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Hoy día existen muchas tendencias o estrategias administrativas como lo es la Responsabilidad Social Corporativa entendiendo ésta como una actividad administrativa transparente y honesta dentro de las empresas que busca fomentar la RSC y constituir una fuente de valores personales, sociales, ciudadanos, ambientales, entre otros, pero que al final lo que se busca es estrechar vínculos con la comunidad, de manera que permita fluir buena parte del éxito en buscar mecanismos de fortalecimiento de las estrategias de competitividad en un mercado cambiante.

En concordancia con lo señalado, Yepes y Peña 2007 citado en Macías (2010), puntualizan:

“la responsabilidad social es el compromiso continuo de una organización de comportarse de una manera ética y contribuir al desarrollo económico de la comunidad y de la sociedad en general, mejorando la calidad de vida de las personas y su familia” (p.7).

Es aquí donde el desempeño de la RSC es muy importante, puesto que muchas empresas entran a participar de una manera voluntaria, y esta participación hace que estén a la vanguardia de buenas prácticas socialmente responsables y más cuando ejecutan este tipo de actividad dentro de un grupo social conformado. Lo anterior trae consigo que la organización sea vista con buenos ojos, pero que además, ofrezca la confianza y garantías necesarias que los grupos de interés necesitan a la hora de hacer uso de productos ofrecidos, más aun cuando son ofertados por una entidad financiera.

En la actualidad, las organizaciones o entidades financieras, cumplen actividades que representan el soporte que valida la lógica del carácter económico destinados al cumplimiento de acciones que permitan garantizar la estabilidad financiera. La misma involucra una serie de actos atribuibles al manejo de un crecimiento sostenible, dinámico y con viabilidad competitiva. Por tanto, representan entidades que pueden ser de carácter privado, con función dinámica y cuya misión se traduce en asumir con ética y compromiso la responsabilidad social, en la cual se involucra el medio y los agentes externos que vinculan su organización; es por ello que el sector bancario pasa a formar parte de esta dinámica.

Los estudios sobre responsabilidad social en la banca colombiana son escasos, los pocos hallazgos se concentran en resaltar las prácticas de la RSC, pero encaminadas a fortalecer la imagen de la bancarización como marca utilizando los medios publicitarios y a fomentar los servicios financieros de manera que atraiga más clientela y que esto a su vez les permita robustecerse económicamente o financieramente.

Aunado a lo anterior encontramos que la bibliografía y la revisión de la misma además de ser insuficiente es poca, puesto que la RSC en las entidades financieras representa un tema poco abordado por los investigadores; estos mismos inconvenientes no permiten profundizar más allá para poder identificar los elementos que este tipo de organizaciones utilizan como medio para cumplir con estándares sociales orientados al bien común y poder visualizar las relaciones con los grupos de interés o stakeholders; es por ello que este trabajo investigativo pretende describir esos elementos y lograr evidenciar las medidas que están tomando las entidades financieras objeto de estudio ante la responsabilidad social; ya que para el caso las empresas bancarias, son espacios de investigación potencial que requieren ser explorados.

Por esta razón esta investigación tiene como propósito general analizar la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia; pues es un tema poco abordado; puesto

que como es bien sabido este sector constituye un escenario o espacio adecuado y con potencial para el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa, con el fin de contribuir con la demanda de carácter social, para mejorar la imagen y cuyo fin primordial tiende al desarrollo de las comunidades o entorno donde ejerce la actividad financiera.

Es en el marco de estos parámetros, que se ha querido estudiar la Responsabilidad Social Corporativa, en el sentido que versa sobre dicha gestión en las entidades financieras del Municipio Arauca, a indagar el nivel de conocimiento que tiene los gerentes y subgerentes sobre el tema y la aplicabilidad o práctica de la misma en las organizaciones que ellos presiden, en virtud que Arauca cuenta con empresas privadas, que evidentemente, se distancian de los propósitos de la responsabilidad social como fuente de desarrollo local y por el contrario sus políticas administrativas se dirigen a propósitos meramente económicos y no de bienestar social general.

Adicionalmente, la ausencia de una política consolidada con soporte jurídico sobre la RSC en Latinoamérica específicamente en Colombia deja ver la deficiencia y la débil acción del gobierno para poder tomar medidas de control y hacer cumplir las normas con relación a las condiciones laborales, medidas ambientales, colaboración con la comunidad, entre otras, que ayudaría que todas las organizaciones independientemente al sector al que pertenezcan fueran promotoras de bienestar social.

Ahora bien, en Colombia, existen razones para que las empresas lleven a cabo responsabilidad social; sobre este punto Macías (2010), sostiene que una de ellas consiste en su propósito de cumplir con exigencias jurídicas y es aquí en donde se desprende uno de los interrogantes relacionado con la normativa legal relacionada con la Responsabilidad Social Corporativa; el cual ayudaría a resolver uno de nuestros objetivos específicos planteados en nuestra investigación; puesto que la RSC

puede ser un tema de difusión y muy sonado a nivel mundial, pero es difícil afirmar con precisión que se maneje o se domine la normatividad existente del mismo.

El anterior panorama o la realidad del sector bancario en Colombia, deja apreciar la ausencia de un ente regulador que ejerza presión sobre las mismas para que estas se vean obligadas a elaborar y difundir los informes de desempeño de la RSC, en los que se evidencie las medidas que están tomando este tipo de entidades ante la Responsabilidad Social, pero se puede suponer que en algunos casos no son publicados por desinformación o desconocimiento de la estructura de los mismos.

En efecto, es notorio, que durante los últimos años, algunas empresas privadas del sector bancario, como es el caso del Banco BBVA, Banco Davivienda, Banco Bogotá, Bancolombia y Banco Agrario impulsan políticas de responsabilidad social corporativa, con el propósito de ganar un sitio positivo de preferencia por los clientes en los distintos ámbitos, productos ofrecidos y de actividades desarrolladas; no obstante, este cometido aún adolece de un compromiso de gestión, porque gerentes, usuarios y comunidades presentan dificultades para organizarse integralmente y aunar esfuerzos para asumir el reto de responsabilidad social que debe prevalecer en tales organizaciones.

A esto se suma las escasas acciones sociales o deficiente desempeño con base en la operatividad de los canales de diálogo para relacionarse con los usuarios, poco auditable por parte de terceros en lo que concierne a las actividades sociales planificadas, éstas se quedan en proyectos, deficiencias en la medición del impacto social de la gestión con miras a concretar planes estratégicos, se toman pocas medidas reparadoras ante los reclamos de los usuarios o comunidad, la actividad social vinculada con acreditación de donaciones, aportes y programas de atención a la comunidad son escasos, poco estímulo a los líderes del lugar que permitan realizar un trabajo colaborativo o aunado con personas de la comunidad o usuarios.

En función de lo señalado, cabe reseñar los siguientes interrogantes de investigación:

- ¿Cuáles son los elementos característicos de la Responsabilidad Social?
- ¿Cuál es el desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa?
- ¿Cuál es la normativa relacionada con la Responsabilidad Social Corporativa a nivel legal?
- ¿Cuáles son los niveles de conocimiento de la Responsabilidad Social Corporativa y su aplicabilidad en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia?

1.2. Objetivos de Investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia.

1.2.2. Objetivos Específicos

- 1) Describir los elementos de la Responsabilidad Social
- 2) Identificar los modelos de desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa
- 3) Determinar la normativa legal relacionada con la Responsabilidad Social Corporativa
- 4) Analizar los niveles de conocimiento de la Responsabilidad Social Corporativa y su aplicabilidad en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia

1.3. Justificación de la Investigación

El estudio adquiere una importancia significativa, porque en el análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras, se puede advertir cuál es en esencia las dificultades que mantienen tales organizaciones privadas, hecho

que se comprueba en la generación de resultados tangibles en la investigación realizada; es por ello, que una Responsabilidad Social transparente y honesta dentro de las empresas, pueden constituir una fuente de valores personales, sociales, ciudadanos, ambientales, entre otros, los cuales busquen estrechar vínculos con la comunidad, de manera que permita fluir buena parte del éxito hacia la competitividad.

A partir de esta posición, para realizar la justificación es necesario entender y comprender el fenómeno problema, con el propósito de contar con claros propósitos de lo que se va a realizar, explicar y desarrollar, incluso, con convicción de las razones que se argumentan para dar solución a los planteamientos referidos en los hechos o síntomas señalados, y que deben hallarse el camino para dar solución a los mismos.

En este sentido, y al tenor de los interrogantes planteados, vale indicar la necesidad de emplear un tipo o enfoque metodológico que permita dar cuenta de los objetivos establecidos, toda vez que el estudio no solo se limita a describir la presencia de unos atributos en la población sujeto, sino que ahondó en el establecimiento de unos niveles de conocimiento de los informantes y aplicabilidad de los principios de la RSC; mismos que solo pudieron ser aprehensibles a partir del empleo del método mixto que, en términos de Hernández Sampieri (2010), aduce a la simbiosis entre el método cualitativo y cuantitativo de la investigación científica, en que se concilia el pragmatismo entre el análisis de la percepción fenomenológica o comprensiva con los métodos propios del universo positivista o nominado como objetivo.

Significa, que la justificación se materializa cuando hay razones o argumentos que demandan la necesidad de realizar la investigación; es decir, busca definir el por qué y para qué se realiza o desarrolla el estudio, en cuanto a la procedencia de referentes teóricos cuando se logran perspectivas o puntos de vista sobre el problema;

así como el carácter metodológico cuando se diseñan instrumentos que sirven para obtener datos sobre el fenómeno de estudio.

Luego, Méndez (2001), al considerar la justificación de una investigación, refiere que la misma puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico. En razón de lo expuesto, el estudio se justifica en su orden teórica, metodológica, práctica, académica y social.

En el primer sentido, esta investigación es de carácter teórico pues obedece al acceso de diversas fuentes explicativas del constructo de estudio que demanda un concepto de Responsabilidad Social Corporativa, que advierte el análisis exhaustivo de teóricos que aclaran el sentido y visión de su caracterización; puesto que esta fundamentación permite dar a conocer el motivo de dicha investigación, y sus resultados servirán a futuro de consulta de próximos trabajos; lo cual es importante ya que, contribuirá en la construcción de nuevo conocimiento pues se dispondrá de novedosa información sobre el particular y de esta manera se dará a conocer la relación que existe con el impacto interno y externo que tiene la práctica de la responsabilidad social en las empresas o entidades financieras del Municipio de Arauca.

El desarrollo de este trabajo de investigación también presenta su justificación práctica, pues aporta nuevos conocimientos en el quehacer de la gestión empresarial en la Responsabilidad Social, en la cual se plantean conclusiones las cuales pueden ser tenidas en cuenta por las entidades objeto de estudio, para plantear de una manera más acertada estrategias de planeación e inversión social que beneficien a la comunidad araucana a su vez se cumplan los estándares de satisfacción colectiva y de los miembros de las empresas, en pro de los requerimientos de todos. Además los resultados de la investigación pueden servir como diagnóstico lo cual es fundamental para la futura planeación eficiente del sector en que operan.

Este trabajo de investigación tiene justificación académica porque representa un valor heurístico porque puede servir de base en el desarrollo de futuras

investigaciones; pues sus resultados pueden ser consultados y de utilidad para cualquier interesado, al contar con una evidencia para recomendar acciones, en torno al mejoramiento de la planeación estratégica o desempeño empresarial en la práctica de la RSC.

Con relación a la importancia que tiene esta investigación en el carácter social se justifica puesto que en el momento de que sus resultados sean consultados por las entidades objeto de estudio se tomen las medidas necesarias para mejorar al interior de la misma; pero además, empresarial al contar con una evidencia que les sirva de antecedentes para que logren conjugar sus actividades con el compromiso ético de la empresa con la sociedad y destinen fondos y ejecuten actividades sociales que contribuyan a resolver necesidades del entorno y de las personas que trabajan al interior de la organización.

1.3.1. Delimitación del Estudio

Es importante en este apartado agregar la consideración acerca del alcance o delimitación del estudio que realizan Toro y Parra (2006), quienes argumentan que este constituye uno de los aspectos más fundamentales cuando se trata el problema de una investigación; además refieren que los criterios que se deben evaluar en relación al alcance se focalizan, entre otros, en:

“dar a conocer en forma clara el problema y método de investigación, precisar las teorías o los enfoques en que se fundamenta la investigación, presentar claramente la ubicación temporal de la investigación y expresar la ubicación espacial de la investigación en forma completa” (p. 108).

Teniendo en cuenta lo anterior reseñamos a continuación los aspectos más importantes de la investigación:

Espacio Físico

Esta investigación tendrá su desarrollo en las empresas privadas del sector bancario, como es el caso del Banco BBVA, Banco Davivienda, Banco Bogotá, Bancolombia y Banco Agrario ubicadas en el Municipio de Arauca, Departamento Arauca, Colombia.

Espacio Temporal

La investigación fue iniciada con la presentación del proyecto o propuesta investigativa en el año 2011 y se tiene proyectada defender en el año 2015.

Espacio Temático

El tema abordado en este trabajo investigativo fue la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca.

Metodológico

El Método considerado es el Mixto.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

En el siguiente apartado se va a desarrollar los antecedentes de la investigación y todos los aspectos teóricos que sustentan el trabajo investigativo en virtud que el mismo se relaciona con el tema de Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras.

En opinión de Palella y Martins (2006), el marco teórico representa un soporte fundamental de la investigación, en el mismo:

“se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones. Representa un sistema coordinado, coherente de conceptos y propósitos para abordar el problema” (p.7).

Además, los citados autores señalan, que el marco teórico también adquiere distintas denominaciones, entre las que se tiene como marco teórico conceptual, marco funcional de la investigación, marco referencial, marco de sustentación, marco estructural-conceptual, formulación teórica o marco conceptual. Igualmente, se divide en dos partes, la primera contiene los antecedentes de la investigación; la segunda trata sobre el desarrollo del tema de investigación, entre otros, mencionan los fundamentos teóricos, fundamentos legales y la definición de términos básicos, igualmente el sistema de variables.

En atención a lo señalado, este capítulo integra estudios previos que se han realizado. Inicialmente hace referencia a los antecedentes de la investigación, posteriormente se presentan las bases teóricas, bases legales que sustentan el estudio.

2.1. Antecedentes de la Investigación

En este sentido y teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto es relevante recalcar que toda investigación de orientación académica debe estar soportada por antecedentes; puesto que estos le dan la justificación y soporte teórico que existe pues son múltiples las investigaciones que se pueden encontrar relacionada con la Responsabilidad Social.

Según Palella y Martins (2006), los antecedentes hacen alusión a los distintos trabajos llevados a cabo por otros investigadores que tratan similar problema. Además puntualiza que:

“estos antecedentes pueden ser tanto nacionales como internacionales. El título de los trabajos referidos debe estar relacionado con las variables de la investigación propuesta” (p.25).

Los autores antes indicados aclaran que, entre otros aspectos, es conveniente indicar la relación con la investigación que se realiza. A propósito del anterior comentario, los antecedentes deben mantener su relación con el fenómeno de estudio, forman parte del marco teórico o marco referencia, y esencialmente, se refiere a investigaciones previas sobre el tema en estudio, generalmente y con frecuencia, son realizados por instituciones de educación superior.

Según Toro y Parra (2006), denomina a los antecedentes un estado del arte, en el mismo familiariza al investigador en la temática a investigar; además:

“...se refiere al estado en que se encuentra el problema de investigación, para partir de este punto: qué fuentes, textos o autores han trabajado el tema de investigación, qué experiencias se tienen en relación con el problema de investigación” (p. 109).

En efecto, los antecedentes orienta a la investigadora hacia las condiciones en que se encuentra el objeto de estudio, amplía la información pertinente sobre la variable y los elementos que la conforman, pueden ser el resultado de investigaciones institucionales, trabajos de grado, ascenso, postgrado, estudios publicados en revistas,

entre otros; por esta razón a continuación la investigadora tomará en cuenta algunos trabajos investigativos que tienen relación con el objeto de estudio.

En el orden del ámbito internacional, Seguí Alcaraz (2010), realizó en la Universitat de València un trabajo investigativo de tesis doctoral en España, titulado *La Responsabilidad Social de la Empresa en las entidades de crédito españolas: un enfoque basado en los grupos de interés.*, con el objetivo de analizar cómo conciben las entidades de crédito españolas la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE), analizando en detalle la importancia que asignan a sus diferentes grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, la comunidad. El trabajo de campo se realizó a través de una encuesta contestada por 57 entidades de crédito españolas. Los resultados del estudio muestran que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), constituye un movimiento en expansión donde hay un enorme potencial en el ámbito financiero español.

Sin embargo, aún son escasas las entidades que han empezado a adoptar técnicas para evaluar los riesgos medioambientales, sociales y -en general- de reputación. Se identifican tres grupos de entidades (clusters), en función de su forma de concebir la RSE: responsabilidad centrada en los empleados, centrada en la sociedad y centrada en la regulación. Los bancos presentan una valoración significativamente mayor de la RSE que el resto de entidades de crédito. Así habrá un mayor compromiso organizacional en los bancos, que aumenta el deseo de los empleados de permanecer en este tipo de entidades.

Además, son los bancos los que aplican un mayor nivel de prácticas flexibles y familiarmente responsables. Al realizar un análisis factorial entre las relaciones con empleados y clientes se identifican tres factores básicos: la transparencia, la sensibilidad hacia los empleados y la implicación de los clientes. Los bancos son las entidades de crédito que más valoran la inclusión del criterio de sostenibilidad medioambiental en las relaciones con las Administraciones Públicas. También se observa que son las entidades más grandes las que tienen en cuenta este criterio. Por

otra parte son los bancos los que más valoran la exigencia de la aplicación del código Conthe.

En función del antecedente señalado, se concibe la Responsabilidad Social Corporativa como un movimiento del cual no está ajeno, entre otros los clientes de las organizaciones financieras, tal como se destaca en el presente estudio cuando se toma a gerentes y subgerentes como sujetos de investigación; y son ellos los que definen la importancia que se le da a los diferentes grupos de interés y responden a la aplicación que le dan a la Responsabilidad Social Corporativa, teniendo en cuenta las actividades diarias tanto económicas como sociales en la organización que ellos presiden.

Además Caracciolo (2008), realizó un trabajo de investigación en la Universidad de Los Andes (ULA) NURR-Trujillo. CIRIEC-Venezuela denominado *Responsabilidad social y valores en las cooperativas de servicio del sector eléctrico del estado Zulia en Venezuela*, con el propósito de analizar la responsabilidad social como manifestación de los valores en las cooperativas de servicio del Sector Eléctrico del Estado Zulia. La investigación fue de campo, tipo descriptiva, teniendo como fuente de información primaria a todos los directivos pertenecientes a las 37 Cooperativas activas que prestan sus servicios a las empresas eléctricas ENELVEN y ENELCO del estado Zulia.

Entre los resultados se destaca la ausencia de los rasgos de responsabilidad social ante los agentes de influencia interna y la presencia medianamente alta ante los agentes de influencia externa. En cuanto a los valores presentes en las cooperativas, ninguno obtuvo una presencia muy alta, por lo que se concluyó que no están alineados a los establecidos para las cooperativas. La responsabilidad social no se reflejó como manifestación de los valores cooperativos.

Esta investigación se vincula con la temática de estudio, por cuanto toma en cuenta la importancia de la presencia de los valores en la responsabilidad social en las cooperativas al servicio del Sector Eléctrico, considerándose que las cooperativas

constituyen organizaciones de propiedad colectiva, cuya finalidad consiste en la satisfacción de las necesidades de sus integrantes y de la colectividad en donde esta se desarrolla, así como el desarrollo integral e individual de sus asociados, entes que conjuntamente con las empresas, llámese privadas o públicas, deben asumir de manera conjunta la responsabilidad social, cuyo énfasis en los valores son necesarios para cumplir con el cometido social, tal como se desprende del estudio cuando se toma como parte de los indicadores en la sub-dimensión comunidad lo relacionado con la difusión de valores que se deben promover en la comunidad.

Por su parte, Seijo, C., Barroeta, M y Mejía, L., (2011), en Venezuela, realizaron un estudio denominado *Dimensiones de la Responsabilidad Social y la ética empresarial en la gestión pública*, dicho trabajo tiene por el objeto ofrecer un análisis en cuanto a las dimensiones de la responsabilidad social y la ética empresarial en la gestión pública. Tomando en cuenta las teorías que sustentan la investigación, en lo referente a la dimensión responsabilidad social y la ética empresarial, siendo el sustento teórico, basado en los contenidos del Libro verde de la comunidad de las naciones europeas (2001), Cortina (2006), De la Cuesta y Valor (2003), entre otros, realizándose bajo un enfoque simbólico interpretativo, a través de una metodología cualitativa de tipo descriptiva y diseño no experimental, mediante un análisis documental.

Al respecto se establece que la responsabilidad social tiene una doble dimensión: La interna relacionada con los empleados y aspectos medioambientales y la externa referida a las comunidades locales, proveedores, consumidores, derechos humanos, y problemas ecológicos. Por otra parte, hacen énfasis en la ética empresarial como disciplina que estudia los principios morales aplicables a la vida económica y empresarial, que observa y crítica los valores efectivamente dominantes en el ámbito económico, tanto en forma general como en cada una de las organizaciones. En cuanto a las consideraciones finales se enfocaron en obtener el conocimiento más amplio dentro de la gestión pública, permitiendo reflexionar ante las necesidades o debilidades de sus dimensiones, en virtud de ello es necesario

implantar estrategias para el desarrollo de la ética y de la responsabilidad social en la empresa.

En cuanto a la relación del anterior antecedente con el estudio, se puede señalar que de manera similar, se consideran las dos dimensiones la externa y la interna; la primera referida a las personas que se encuentran fuera de la organización, en aquel caso, se trata de comunidades locales, consumidores; en el estudio que se presenta, trata de analizar la aplicabilidad de la Responsabilidad Social Corporativa involucrando el impacto indirecto derivado de su comportamiento con relación a los diferentes grupos de interés con lo relacionado al conservación del medioambiente, actividades sociales y donaciones.

Además, enfatiza lo relacionado con la importancia de los valores, en estos dos aspectos, la investigación presentada acota como parte importante la difusión de los valores para el caso de las dos dimensiones; y la segunda, la interna se relaciona o aporta con este trabajo investigativo en el sentido que los gerentes y subgerentes demuestran el grado de conocimiento que tienen con la conceptualización básica de Responsabilidad Social Corporativa, pero además dan a conocer el compromiso que tienen para con sus trabajadores y su aporte para una mejor calidad de vida con relación a una justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros.

A nivel nacional, Giraldo (2008), efectuó un estudio en Colombia, en el Colegio de Estudios Superiores de Administración-CESA, denominado *Responsabilidad Social, sustentabilidad y liderazgo empresarial en Colombia: un análisis intersectorial*, dicho trabajo tiene por objetivo de identificar el papel del líder empresarial colombiano, como agente responsable dentro del contexto social, económico y político actual. La investigación fue documental y el diseño fue desarrollado con consulta bibliográfica.

Parte que el liderazgo empresarial está directamente relacionado con el desarrollo sustentable de un país. En otras palabras, el desarrollo sustentable es una

consecuencia de la gestión o ejercicio del liderazgo empresarial de los dirigentes empresariales. El investigador define los estilos de liderazgo empresarial de acuerdo con su grado de orientación al desarrollo sostenible o sustentable. A partir de esta reflexión teórica y conceptual, realiza la clasificación de liderazgo con base en una encuesta efectuada en el CESA a 252 presidentes de las empresas más grandes de Bogotá durante el primer semestre de 2008.

Concluye, que lo más importante, es quizás que los líderes empresariales colombianos, son hoy por hoy más conscientes de su papel como agentes promotores del desarrollo sustentable y más activos en lo que respecta a la función de responsabilidad social que hace una década. Esto se observa en el hecho de que están orientados más que a la sostenibilidad de sus respectivas firmas, a la pertinencia social de las mismas, puesto que para ellos, a pesar de que no comprenden bien su entorno, son conscientes de la importancia que tiene para ellos el componente estratégico para la sostenibilidad de la empresa consideran que es necesario que tanto ellos como sus sucesores contemplen comportamientos éticos. Finalmente los empresarios resaltan la importancia de tres aspectos claves del liderazgo: la ética, la estrategia y el liderazgo, lo cual hace referencia más que a la sostenibilidad, a la sustentabilidad de la organización a la cual pertenecen los líderes.

La investigación descrita, considera que el liderazgo empresarial representa un motor para el desarrollo sustentable y activo importante para ejercer la función de la responsabilidad social en cualquier empresa, dado que le asigna una valoración al componente estratégico dinamizado por líderes; cuestión que se refleja en el estudio que se presenta, cuando se considera como población objetivo a los gerentes y subgerentes que son los líderes y tomadores de decisiones dentro de la entidad financiera y este a su vez asume su responsabilidad en plantear estrategias administrativas que contribuyan a la dimensión social.

Cuando se hace referencia a las actividades sociales que benefician a la comunidad, el liderazgo social facilita la interacción de los entes financieros con la

colectividad, por tanto, sin discusión, contribuye a la práctica de la responsabilidad social a partir de considerar los líderes, no sólo de la empresa, sino también los de la comunidad para que bajo un trabajo aunado y colaborativo, puedan impulsar proyectos sociales y ambientales en beneficio de todos.

Otro estudio cuyo contenido está relacionado con la Responsabilidad Social Empresarial en entidades financieras es el desarrollado en Colombia por Montes (2008), donde presentó en la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín a la Facultad de minas en el posgrado en gestión ambiental en la Maestría en medio ambiente y desarrollo el trabajo de investigación denominado *Ecoeficiencia: una propuesta de responsabilidad ambiental empresarial para el sector financiero Colombiano*, cuyo objetivo es formular un modelo de gestión de ecoeficiencia para el sector objeto de estudio.

Por ello, esta investigación llevó a cabo una construcción teórica que permitió determinar los conceptos claves para el desarrollo de la misma como son la ecoeficiencia, la Responsabilidad Social Empresarial, su importancia en la estrategia corporativa y como se enmarcan en la sostenibilidad. Posteriormente, se elaboró un marco contextual que permitió evidenciar la relación entre el sistema financiero y el medio ambiente para puntualizar los conceptos encontrados específicamente para el caso de los establecimientos bancarios en Colombia. Se exhiben avances en entidades a nivel mundial y la propuesta de Ecobanking para América Latina.

Lo anterior, permitió identificar las dimensiones con sus respectivas variables de análisis, por lo cual se aplicó la metodología Delphi y se realizó un análisis sistémico. Con ello, se realizó una síntesis analítica para determinar los aspectos positivos, negativos y lineamientos que conjuntamente dieron como resultado el modelo de ecoeficiencia y las consiguientes etapas de implantación. Los resultados del estudio, conlleva a establecer como principal conclusión que es necesaria la inclusión de las dimensiones ambiental, social, económica e institucional para que los

establecimientos financieros en Colombia comiencen a incorporar en su estrategia de negocios los asuntos ambientales y sea posible su proyección hacia los demás actores sociales.

Los resultados del estudio, conlleva a establecer como conclusión que los entes financieros tienen interés en la implementación de políticas de Responsabilidad Social, por tanto, adoptan programas para promover la inclusión financiera a personas de bajos recursos y sin posibilidad de acceso al sistema financiero formal; se recomienda el monitoreo, auditoría y la medición de las prácticas de responsabilidad social en las organizaciones financieras.

Gran parte del antecedente señalado, se relaciona con el estudio, dado que recomienda y ve necesaria la inclusión de las dimensiones tanto internas como externas (ambiental, social, económica e institucional), en las entidades financieras de Colombia. Lo que establecería el logro de estrategias de negocio, teniendo en cuenta la cultura ecológica e involucrando y beneficiando los diferentes actores sociales que existen.

En el ámbito local, Mantilla (2013), realizó en Arauca, Colombia, en la Universidad Nacional un estudio denominado *Conocimientos y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca*; con el objetivo de identificar y analizar los conocimientos y prácticas de RSE que se gestionan en las entidades financieras del municipio de Arauca (Arauca) para su mejora de la competitividad y productividad.

El estudio desarrolló una investigación mixta, es decir, cualitativa como cuantitativa, descriptiva, de campo. La población de la investigación está constituida por los clientes y empleados de las entidades bancarias del municipio de Arauca, es decir, Bancolombia, Banco de Bogotá, Davivienda, Banco Popular, Banco BBVA,

Banco Agrario, Banco Caja Social, Bancamía, Banco WWB. Para la muestra se escogió tres entes financieros, es decir, Bancolombia, BBVA y Davivienda.

Los sujetos fueron 259 clientes o usuarios y 28 trabajadores de las tres entidades financieras antes mencionadas. El instrumento para la recolección de datos fue dos cuestionarios con variables y descriptores de la dimensión de Responsabilidad Social y Gestión Ambiental.

Como conclusión se tiene que hay falta de inclusión de personas en condición de discapacidad a la fuerza laboral de las entidades financieras locales; además, las necesidades y expectativas de los clientes directos de la organización tanto internos como externos son elementos de reflexión.

Así que para las organizaciones evaluar y reflexionar sobre su actuación en torno al tema de la responsabilidad social; deja buenos niveles de aceptación y percepción positiva que tienen tanto los clientes internos como externos en las diferentes variables de análisis; igualmente, se concluyó que la opción dentro de la RSE es llegar a procesos que generen un mayor bienestar entre las personas directa e indirectamente relacionadas con la organización, de forma articulada y coherente con las necesidades de la población.

Un ejemplo de ello sería las estrategias para la bancarización de las personas en condición de pobreza que ocupan un alto porcentaje de la población colombiana. De este modo, temas como la seguridad alimentaria, la educación, la pobreza, la justicia, entre otros, deben constituir la agenda de RSE de las entidades del sector financiero de Arauca a fin de mejorar las condiciones de vida y las relaciones con un sector de la población que por lo general es poco tomado en cuenta.

Entre las recomendaciones se tiene fomentar la educación financiera a los jóvenes próximos a iniciar sus actividades universitarias, que los futuros trabajos de

investigación sigan líneas similares implicando otros grupos de interés así como otros factores relacionados con la RSE. Vincular otros problemas específicos de las comunidades en las que operan las entidades como medio ambiente, salud, servicios públicos, pobreza, conflicto armado, entre otros y medir el impacto al consolidar procesos de educación financiera, y lograr sensibilizar a los actores de la importancia de las finanzas personas y el manejo adecuado de los productos de crédito.

El anterior estudio, trata la Responsabilidad Social Empresarial desde un carácter eminentemente focalizado en el sector bancario, el cual conduce al establecimiento de la reflexión sobre el propósito de la responsabilidad social en dichos entes, recomendándose seguir dicha línea de investigación incorporándose, entre otros, la labor social con la comunidad, vinculación de recurso humano con discapacidad, la educación financiera de jóvenes razones que fundamentan el presente estudio, por cuanto se aborda la aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa como elemento de investigación, además, ilustra buena parte del fenómeno de estudio cuando se busca la opinión de los gerentes y subgerentes para profundizar sobre la variable de estudio.

Todos los antecedentes mencionados sirven de apoyo para el desarrollo de la investigación, dado que los aspectos tratados y la metodología utilizada sirven como fuente de documentación, ya que sus objetivos se encuentran relacionados con los que se presentan en la misma. Además sus resultados, recomendaciones y sugerencias constituyen por si solos un relevante y excelente marco de referencia y de consulta.

2.2. Fundamentación Teórica

2.3. Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa

Teniendo en cuenta el objetivo general de la presente investigación y el objetivo específico n°1 que busca describir los elementos de la Responsabilidad Social Corporativa, fue necesario la revisión documental y posterior análisis de los mismos

para definir el concepto básico, identificar los enfoques teóricos, elementos y dimensiones de la RSC. A continuación se mencionan cada uno de los elementos característicos de la Responsabilidad Social Corporativa:

2.3.1. Definición de Responsabilidad Social Corporativa

En la actualidad existen un sin número de definiciones del término de RSC; esto hace que se convierta en un tema de interés general especialmente para las organizaciones o empresas que les interesa estar a la vanguardia de las nuevas tendencias administrativas y de la competitividad sin dejar de lado la integración voluntaria en donde convergen los grupos de interés, el compromiso social y las preocupaciones medioambientales.

Según Rodríguez (2013), la RSC, hace referencia a la responsabilidad moral que la empresa tiene sobre un cúmulo o conjunto de acciones determinadas; éstas mismas deben ir relacionadas con cualquier tipo de actuación y con la actividad económica que desarrolla. Alude que esta afirmación contiene una serie de dimensiones o puntos de vista desde los cuales puede ser enfocado el estudio de la RSC.

Ahora bien, Atehortúa Hurtado (2008), en su artículo denominado Responsabilidad Social Empresarial: Entre la ética discursiva y la racionalidad técnica menciona que la Organización Internacional de Normalización (ISO) se propone elaborar para el año 2008 la guía ISO26000 en la cual se determina la definición de la RSE como:

“las acciones de una organización para asumir su responsabilidad por los impactos que sus actividades tienen en la sociedad y el ambiente, las cuales deben ser consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible; estar basadas en el cuidado ético y cumplimiento con las leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales y estar integradas en las actividades cotidianas de la organización” (p. 125).

Como lo menciona Fernández (2005), lo más importante de la RSC es que las empresas para conseguir una mejora del bienestar social tienen la obligación de trabajar; pero adicionalmente a esto se reconoce la obligación y se asume de manera voluntaria, en la mayoría de los casos es impuesta coercitivamente por entidades públicas o la autoridad competente, ya que se utiliza la autoridad otorgada por la ley. De acuerdo con este planteamiento, el cumplimiento de la legislación vigente podría considerarse como un acto de responsabilidad social. Sin embargo, muchas veces este componente de la responsabilidad de la empresa, al igual que sucediera con el económico, suele considerarse al margen de la responsabilidad social.

Fox, Ward y Howard (2002), citados por Cea, (2009: 28), por su parte, exponen dos nociones de la RSC: a) estricta o de corto alcance: son las actividades empresariales que van más allá de lo que es preceptivo; b) extensa o lata: es el conjunto de los compromisos potenciales que puede asumir una empresa con relación al desarrollo sostenible.

www.bdigital.ula.ve

Igualmente, la RSC se entiende como un compromiso integral de la empresa y como según indica Díaz (2007), establece unas características básicas:

- Se refiere a una nueva actitud de la empresa hacia su entorno y debe impregnar toda su filosofía.
- Requiere que la empresa asuma la RSC no solo declarativamente sino que también debe gestionarla.
- Es una obligación de la empresa ante la sociedad.
- Debe promover el bienestar social, bienes cualitativos de difícil medición e implementación práctica.
- Representa una actitud de la institución empresarial en su conjunto.

Relacionado con este planteamiento Cuesta (2003), resume la RSC como un conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e

internacionales, con los grupos de interés, que tienen su justificación en los impactos que la actividad de las empresas tienen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

Existe muchas definiciones de RSC; y es muy frecuente encontrar mucha literatura que habla del tema, pero especialmente múltiples organizaciones internacionales que definen su propio concepto y de la mejor manera. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1
Definiciones de RSC planteadas por diversas instituciones internacionales

ORGANIZACIÓN	DEFINICIÓN	PRINCIPALES ASPECTOS
Asociación española de contabilidad y administración de empresas (AECA)	Compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medioambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa.	<ul style="list-style-type: none"> • Carácter voluntario. • Enfoque de triple resultado. • Relación con stakeholders
World Business Council for Sustainable Development	El compromiso continuo por parte de las empresas a comportarse de forma ética y contribuir al desarrollo económico sostenible, al mismo tiempo que se mejore la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como la comunidad local y la sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad. • Calidad de vida.
Libro Verde (Comisión Europea)	Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.	<ul style="list-style-type: none"> • Carácter voluntario. • Enfoque de triple resultado. • Relación con stakeholders
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos, como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa, y se refiere a las	<ul style="list-style-type: none"> • Carácter voluntario. • Impacto en la sociedad. • Parte de la gestión.

	actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la ley.	
Organización Internacional para la Estandarización (ISO 26000)	Conjunto de acciones que toma una organización a fin de asumir las responsabilidades derivadas del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto en la sociedad. • Enfoque de triple resultado

Fuente: Elaboración Propia. Con datos tomados de AECA (2004), WBCSD (2002), Libro Verde (2001), OIT (2010), ISO26000 (2008)

Teniendo en cuenta lo anterior vemos que Carroll (1991), propone la pirámide de la responsabilidad social, en donde se estructura una clasificación de la diferentes definiciones teniendo en cuenta cuatro dimensiones: la económica, legal, ética y la filantrópica, estableciendo que todos estos son niveles de responsabilidad que la empresa debiera asumir. El autor argumenta que: 1) primero deben ser cumplidas las responsabilidades económicas, en las que se hace alusión a que las empresas deben ser rentables; 2) las legales, referidas a que se deben seguir las leyes como reglas de juego; 3) las éticas, cumplir con aquello que la sociedad considera moral y éticamente correcto; 4) finalmente, las filantrópicas, asociadas a ser un buen ciudadano corporativo, como se puede ver en el gráfico 1.

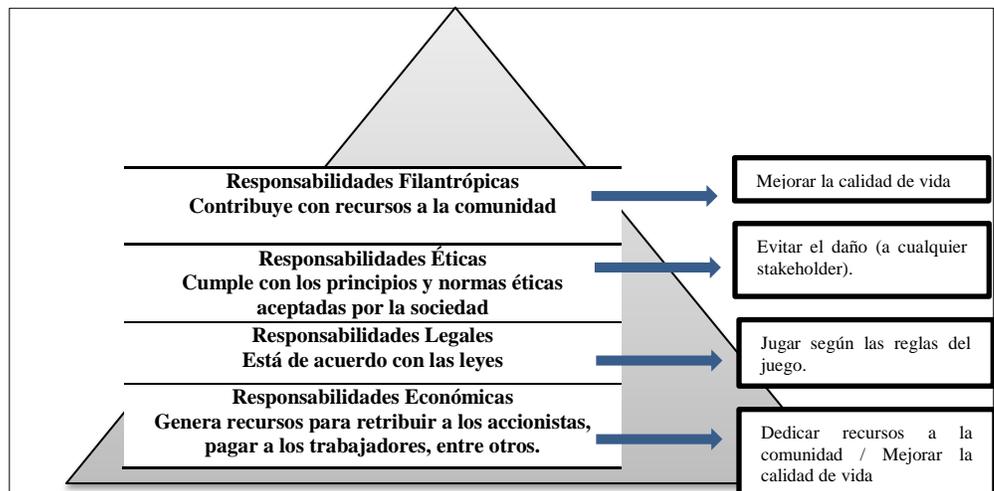


Gráfico 1. Pirámide de la Responsabilidad Social. Fuente: Elaboración Propia con datos tomados de Carroll (1991).

En la pirámide de Carroll se puede observar en la base la responsabilidad económica seguida por la responsabilidad legal, ambas conforman el grupo de aquello que demanda la comunidad que no es más que el cumplimiento de las compromisos económicos y legales de la empresa, son aquellas necesidades o requerimientos que en un principio definen una entidad pública la tenencia de Responsabilidad Social. Como ya se mencionó, la responsabilidad económica se encuentra en la base de la pirámide, y es el componente más importante al ser el criterio financiero o económico el predominante en la concepción empresarial. La responsabilidad legal también muy importante refleja que las organizaciones actúan de acuerdo con las normas y leyes que regulan el funcionamiento de la sociedad.

En un tercer nivel observamos la responsabilidad ética, traducida en aquello que esperan los diversos grupos de interés respecto de la empresa. Demandas consideradas justas y orientadas por criterios morales. En el último nivel y no menos importante se encuentra la responsabilidad filantrópica, que es el deseo de la comunidad porque las empresas o entidades se comprometan con actividades no exigidas económicas ni legalmente pero que contribuyan al bienestar de todos y de esta manera mejore su calidad de vida como sociedad. Este último nivel permite evaluar la capacidad anticipadora y de gestión frente a los requerimientos de los diferentes grupos de interés.

2.3.1.1. Clasificación de la RSC en lo Filantrópico, Ético, Legal, Social, Medioambiental y Económico

A continuación se definen cada una de las Responsabilidades según Carroll (1991):

Responsabilidad Filantrópica: Consiste en ser un buen ciudadano corporativo. Se caracteriza por participar en operaciones absolutamente voluntarias realizadas por las empresas u organizaciones, que no acatan la ley ni demanda social estructurada por parte del grupo social, con las que intentan impulsar, mejorar o

corregir en parte determinados aspectos de la vida social, o bien ayudar a determinadas colectividades desfavorecidas. Significa esto, acciones de pura filantropía, que cumplen a la sensibilidad individual que tengan los directivos de cada empresa con respecto a estas cuestiones. Es un espacio absolutamente voluntario y altruista de la actuación actuarial que constituye el núcleo más genuino de las acciones de RSC.

Responsabilidad Ética: Práctica la ética, basándose en los principios y normas éticas. Es así que la organización en el espacio donde opera cumple las expectativas que los miembros de la colectividad tienen, lo hace como un deber. Van más allá de lo contenido o establecido por las leyes.

Responsabilidad legal: Cumple con la ley. La empresa en el desarrollo de sus actividades económicas del negocio debe cumplir las leyes y regulaciones preceptivas, generales o específicas, que rigen para ello. Espacio igualmente obligatorio para las empresas.

Responsabilidad Social: La responsabilidad de la empresa será por un lado, cumplir con las exigencias legales en esta materia, por otro, adaptarse a las costumbres y cultura de la sociedad con la que interactúan. Otro, aspecto de suma importancia es contribuir al bienestar de la sociedad en la que opera, mediante la generación de empleo, realizando aportaciones económicas para actuaciones de interés general, participación en actos y eventos socioculturales, etc.

Responsabilidad Medioambiental: Las empresas han de evitar cualquier impacto medioambiental de su actividad a nivel local. Habrá que considerar este impacto desde la adquisición y consumo de materiales hasta la venta y posterior consumo de sus productos.

Responsabilidad Económica: desde la perspectiva económica, la RSC tiene como misión la maximización de valor para sus grupos de interés. Según .Carroll

(1979), la principal responsabilidad de la empresa es producir bienes y servicios para la sociedad en términos de utilidad económica satisfactoria, obteniendo por ello una remuneración o retribución financiera suficiente a los propietarios de la empresa, que permita su continuidad y expansión a lo largo del tiempo. Espacio que supone condición imperativa de subsistencia para la empresa, por lo cual las acciones y decisiones netamente económicas ocuparán lógicamente el mayor espacio de la vida de ésta.

2.4. Enfoques teóricos de la Responsabilidad Social Corporativa

2.4.1. Enfoque Instrumental

Según Nachar (2013), el enfoque de teorías instrumentales considera que la RSC constituye una herramienta útil para la creación de riqueza para las empresas, lo cual justifica su utilización. Esta mirada reconoce a la empresa como un sistema diseñado para generar beneficios, maximizar la utilidad de sus propietarios, y que, por tanto, todas sus acciones deben conducir a dicho objetivo. Esto es, la RSC se delimita mediante una relación de mutua dependencia entre la empresa y el entorno, donde prima la maximización del beneficio económico.

Esta premisa se relaciona directamente con los planteamientos propuestos por Friedman (1970), así como aquellos estudios orientados a analizar la relación entre RSC y desempeño financiero Key y Popkin (1998); Porter y Kramer (2011), argumentando la conveniencia de satisfacer intereses de stakeholders para maximizar el valor de los accionistas Mitchell y Aagle (1997). Dentro de este grupo se identifican tres tipos de teorías, dependientes del tipo de objetivo económico propuesto:

- Maximización del valor para el accionista
- Objetivo estratégico de alcanzar ventajas competitivas

- La orientación hacia el “cause-related marketing”, enfoque muy cercano al de obtención de ventajas competitivas.

2.4.2. Enfoque Político

En el caso de las Teorías Políticas, la idea se relaciona con el enfoque de ciudadano corporativo, planteado por Donaldson y Dunfee (1994: 252) en el que, considerando el concepto de contrato social, la empresa adquiere una obligación con la comunidad, ya que es un actor influyente en esta. Para Garriga y Melé (2004: 51), en este tipo de estudios se da especial énfasis al poder social con que cuentan las corporaciones. Dicha influencia se refleja en que a medida que la empresa crece, la comunidad a la cual pertenece y en la cual se desenvuelve también lo hace. Dada esta condición, las empresas aceptan la responsabilidad asociada a desempeñar un papel influyente en la comunidad a la cual pertenecen. Dentro de este enfoque los autores identifican dos posibles dimensiones:

- Constitucionalismo corporativo: donde se abordan aspectos relacionados al poder con que cuenta la empresa de cara a la sociedad, con autores como Davis (1960), quien expone que la empresa es una institución social y que debe usar su poder responsablemente, o Donaldson y Dunfee (1994:252), quienes plantean la teoría del contrato social integrativo como el nexo existente entre empresa y sociedad de la gestión; y
- Ciudadano corporativo, enfoque que guarda relación con lo expuesto por Donaldson y Dunfee (1994), y que se centra en el análisis del sentido de responsabilidad de la empresa hacia la comunidad local, y la consideración del medioambiente. Estas tienen por objetivo el uso responsable del poder de la empresa en el ámbito político.

2.4.3. *Enfoque Integrador*

Las Teorías Integradoras tienen como elementos teóricos básicos la idea de que las empresas debieran incorporar dentro de su gestión las demandas e intereses sociales. Esta premisa se basa en la idea de la existencia de una interdependencia entre empresa y sociedad, donde la empresa depende de la sociedad a la cual pertenece, dado que sin ella no tendría razón de ser ni sería factible su permanencia en el tiempo, y al mismo tiempo la comunidad es dependiente de la empresa en lo que respecta a aspectos tales como el abastecimiento de productos o la oferta de plazas de empleo.

Este tipo de teorías destacan la dependencia mutua antes mencionada. En este sentido, las teorías se centran en la identificación, revisión y posterior respuesta a las demandas sociales que brindan legitimación social, mayor nivel de aceptación y prestigio social. Dentro de este grupo las dimensiones identificadas por los autores son:

- La administración de asuntos, enfoque planteado por autores como Sethi (1975), al introducir el concepto de sensibilidad social y donde el énfasis se pone en los procesos de respuesta a los asuntos políticos y sociales que pueden afectarla,
- El principio de responsabilidad pública, donde las leyes y políticas públicas se toman como referencia para el desempeño social,
- La administración de stakeholders, caso en el cual se busca un balance de los intereses de stakeholders de la empresa,
- El desempeño social corporativo, donde se busca legitimación social y adecuados procesos de respuesta a asuntos sociales.

2.4.4. Enfoque Ético

El grupo de estudios orientados hacia el enfoque de teorías Éticas se fundamentan en la presencia de valores éticos a la hora de establecer una interacción entre empresas y sociedad. Bajo esta mirada el desarrollo de iniciativas de RSC supone la existencia de una ética y una moral asociadas al comportamiento de las personas, por tanto las empresas poseen una obligación moral, al ser administradas por personas, las que plasman los valores que poseen en su actuar. Dichos valores generan en los individuos una obligación moral de actuar de manera responsable con el medio al cual pertenecen y con el que interactúan. Dentro de este grupo de teorías los enfoques expuestos por los autores se relacionan con:

- Teoría normativa de stakeholders, donde se hace referencia a la teoría moral y a los deberes fiduciarios hacia los stakeholders de la empresa,
- Derechos universales, asociado a enfoques como el de los nueve principios planteados en el Global Compact de las Naciones Unidas,
- El desarrollo sostenible, asociado a los planteamientos del Informe Brundtland (1987), publicado por la Comisión Mundial en Medioambiente y Desarrollo, donde se considera la influencia de largo plazo en el comportamiento empresarial, cobrando importancia tanto las generaciones presentes como futuras,
- El enfoque del bien común, donde se plantea que las empresas, tal como cualquier otro grupo social, debe contribuir al bien común, ya que es parte de la sociedad (Garriga y Melé, 2004:51).

Según Garriga y Melé (2004), establecen un esquema de enfoques que ayudan a perfeccionar estudios basados en tesis y teorías, los cuales permiten analizar la interacción entre la empresa y la comunidad en donde esta realiza sus actividades económicas. A partir de este análisis proponen una división de los diversos trabajos presentes en la materia según la utilización de: 1) teorías instrumentales, 2) teorías

políticas, 3) teorías integradoras, y 4) teorías basadas en valores éticos y los cuales se muestran en el cuadro 2:

Cuadro 2

Enfoques teóricos de la Responsabilidad Social Corporativa

Tipo de Teorías	Enfoque	Descripción
<p>Instrumental. (Enfocadas en alcanzar objetivos económicos mediante actividades sociales)</p>	<p>Maximización del valor de Shareholders</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maximización del valor de largo plazo
	<p>Estrategias para ventajas Competitivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión social en un contexto competitivo • Estrategias basadas en la visión de los recursos naturales de la empresa y las capacidades dinámicas de la empresa. • Estrategias para la base de la pirámide económica.
	<p>Cause-Related Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades altruistas socialmente reconocidas usadas como instrumento de marketing.
<p>Política. (Enfocadas en el uso responsable del poder de los negocios en la arena política)</p>	<p>Constitucionalismo corporativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad social de los negocios emerge de la cantidad de poder social que tienen.
	<p>Teoría del contrato social Integrador</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se asume la existencia de un contrato social entre las empresas y la sociedad.
	<p>Ciudadanía corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es entendida como si fuera un ciudadano con cierta participación en la comunidad.

<p style="text-align: center;">Integrativa (Enfocadas en la integración de demandas sociales)</p>	Administración de asuntos	<ul style="list-style-type: none"> Proceso corporativo de respuesta a aquellos asuntos sociales y políticos que podrían impactarla significativamente.
	Responsabilidad pública	<ul style="list-style-type: none"> La ley y los procesos de políticas públicas existentes son tomados como referencia para el desempeño social.
	Administración de stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> Balancear los intereses de los stakeholders de la empresa
	Desempeño social corporativo	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de legitimación social y procesos para dar respuesta apropiada a asuntos sociales.
<p style="text-align: center;">Ética (Enfocadas en hacer lo correcto para alcanzar una buena sociedad)</p>	Teoría normativa de stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> Considera deberes fiduciarios hacia los stakeholders de la empresa. Su aplicación requiere referencia a alguna teoría moral.
	Derechos universales	<ul style="list-style-type: none"> Marcos basados en derechos humanos, derechos laborales y respeto por el medioambiente.
	Desarrollo sustentable	<ul style="list-style-type: none"> Encaminadas a lograr el desarrollo humano considerando generaciones presentes y futuras.
	El bien común	<ul style="list-style-type: none"> Orientadas hacia el bien común de la sociedad.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Garriga y Melé (2004).

2.5. Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa

2.5.1. Voluntariedad

El avance de las labores de RSC debe ser voluntario y fundamentado en la idea base de que las mismas empresas son organizaciones que reconocen a criterios éticos de comportamiento, ya que puestos en evidencia la interacción con el entorno, conformando un cultura ética empresarial adecuada a las realidades, exigencias y requerimientos de los llamados grupos de interés o “stakeholders” (Pyme, 2008).

En base a esta voluntariedad, no se tiene ninguna justificación para que las acciones de RSC sean atribuidas de manera obligatoria por el Estado o las agremiaciones o asociaciones empresariales.

Desde sus inicios, la decisión de la empresa de hacerse cargo de las responsabilidades que le correspondían se ha mantenido alejada de la perspectiva de la reglamentación. Con la introducción de conceptos tales como RSE y sostenibilidad, se hace aún más evidente la necesidad del debate sobre si se debe establecer algún reglamento o ley que obligue a las empresas a implantar un mínimo de medidas sobre RSE, o se debe mantener la propia esencia del concepto y que sean las empresas quienes voluntariamente tomen esa decisión (De la Cuesta y Valor, 2004).

El debate está abierto, algunos autores defienden mantener la voluntariedad de la RSE como propia esencia Ramírez (2006); Takala y Pallab (2000), de tal forma que, en función de la estrategia que desee adoptar la empresa, implante voluntariamente estrategias o sistemas de gestión específicos de RSE. Dado que la implantación de políticas de RSE en ocasiones está vinculada a la obtención de beneficios, muchas empresas deciden no implantar políticas de RSE por no disponer de recursos económicos suficientes; la voluntariedad en su aplicación versa

principalmente en la adopción de una estrategia sobre RSE que implique un aumento en los beneficios De la Cuesta (2003).

2.5.2. Identidad y Sostenibilidad

La RSC es un esquema integral de responsabilidades compartidas entre todos los actores que concurren en la actividad empresarial, quienes conforman una compleja red de relaciones y de valores en cada uno de los eslabones de la cadena de valor empresarial.

Esta cadena de valor empresarial, más que una herramienta para la evaluación de las ventajas competitivas, es un mecanismo de apoyo para el desarrollo de las acciones de la RSC, permitiendo la identificación del impacto económico, social y medioambiental de los procesos; la evaluación de sus fortalezas, opciones, debilidades y amenazas, así como el diseño y la implementación de las estrategias y cursos de acción que permitan alcanzar el desarrollo sostenible.

2.5.3. Relación con los “grupos de interés”

En el entorno de negocios se ha desplazado el enfoque tradicional de la empresa basada en los accionistas (“shareholders”) por el enfoque de los grupos de interés (“stakeholders”), bajo el cual se asume que las empresas no rinden cuentas única y exclusivamente a sus accionistas, sino que también deben tomar decisiones compartidas con todos los actores sociales de su entorno: empleados, proveedores, gobiernos nacionales y regionales, clientes, consumidores y organizaciones sociales, entre otros.

El manejo de las relaciones de la empresa con sus grupos de interés permite, de una manera natural, efectiva y en un adecuado clima de confianza, desarrollar

esa cultura ética empresarial basada en valores universales como la honestidad, la transparencia, la comunicación y el diálogo.

2.5.4. Principios

Los principios de la RSC enmarcan las ideas fundamentales que deberían regir la conducta de las empresas: Cumplimiento legislativo, comportamiento ético, respeto por los intereses de los grupos de interés, rendición de cuentas y transparencia.

Estas ideas, en su mayoría corresponden a los principios de buen gobierno empresarial pero enfocados desde una perspectiva de sostenibilidad no sólo económica, sino también ambiental y social. A continuación se enunciarán los más relevantes:

Cumplimiento legislativo: el marco legislativo está compuesto por la normativa nacional aplicable y la normativa internacional de comportamiento, por ejemplo la Carta Universal de Derechos Humanos.

El cumplimiento legislativo se refiere al cumplimiento de ambas normativas. Aunque generalmente se considera que la RSE se refiere a las prácticas que la empresa decide adoptar voluntariamente más allá de los requerimientos legales, y que por tanto el cumplimiento legislativo no forma parte del alcance de la RSE, el cumplimiento de la ley debe ser el primer paso a dar por toda empresa que desee ser considerada socialmente responsable. Esto es especialmente importante en aquellos países en los que el estado de derecho es más débil y en el que las empresas más pequeñas suelen operar en la informalidad. En esos casos, el cumplimiento legislativo deber ser un objetivo prioritario de la empresa.

Para ello la empresa debe conocer y cumplir todas las leyes aplicables nacionales e internacionales aplicables a las empresas asegurando que las relaciones que mantiene y que las actividades que desarrolla se encuentran dentro del marco legal. Además, debe evitar volverse cómplice de cualquier incumplimiento de la

normativa en situaciones donde una norma internacional no es respetada o seguida por el Estado; y en la medida de lo posible, debería influir en las autoridades para que se cumpla la normativa internacional, lo que en la mayoría de los casos será más factible desde la acción colectiva, por ejemplo a través de asociaciones empresariales o de iniciativas multisectoriales.

Comportamiento ético: la empresa debe tener un comportamiento ético en todo momento basado en principios de integridad y honestidad. Para ello es conveniente que desarrolle estructuras de gobierno y códigos de conducta que ayuden a promover una conducta ética e íntegra dentro de la organización y en sus interacciones con sus grupos de interés. Respeto por las prioridades de los grupos de interés.

Los grupos de interés son individuos o colectivos con los que la empresa tiene relación, que se ven afectados por sus actividades o que pueden afectarlas. Por ejemplo, propietarios y accionistas, empleados, clientes, proveedores, la comunidad, etc.

La empresa debe respetar los derechos de los grupos de interés en su toma de decisiones y en sus operaciones. Para ello debe identificarlos, conocer sus expectativas o preocupaciones expresadas a través de un proceso de diálogo, y responder a las mismas a través de sus operaciones empresariales.

Rendición de cuentas: es la asunción de responsabilidad por parte de la empresa por los actos y omisiones que tienen un impacto sobre sus grupos de interés y sobre el medioambiente.

Para ello, la empresa debe rendir cuentas a las autoridades en relación con el cumplimiento legal, a los accionistas en relación con el cumplimiento de sus objetivos de negocio y de creación de valor, y a los restantes grupos de interés en relación con los impactos que sus actividades tienen sobre el bienestar social.

Transparencia: se refiere a facilitar el acceso a la información en un grado razonable sobre sus políticas y prácticas; y sobre su impacto económico, social y ambiental en los colectivos afectados.

Para ello, la empresa debe abrir canales de comunicación con sus grupos de interés y ofrecer información en un grado razonable sobre los impactos de sus actividades, por ejemplo, a través de consultas periódicas, o de la publicación de un reporte de sostenibilidad, o de un balance social y ambiental.

Ahora bien es necesario aclarar que los principios anteriormente mencionados son los básicos a la hora de que cualquier organización o empresa realice su formalidad en la conformación de la misma y hasta actividades administrativas y de ejecución diaria; la autora mostrará a continuación el cuadro 3 con el fin de determinar los *10 principios universales de la responsabilidad social corporativa* aporte este de la Global Compact de la Organización de las Naciones Unidas:

Cuadro 3

Principios del Global Compact de la Organización de las Naciones Unidas

Derechos Humanos
<ul style="list-style-type: none"> • Principio N° 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos. • Principio N° 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.
Ámbito Laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Principio N° 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva. • Principio N° 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio. • Principio N° 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil. • Principio N° 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Medio Ambiente
<ul style="list-style-type: none"> • Principio N° 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. • Principio N° 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. • Principio N° 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Anti – Corrupción

- Principio N° 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

Fuente: Elaboración propia con información tomada de Naciones Unidas (2005).

2.6. Dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa

2.6.1. Dimensión interna

La Dimensión interna de la RSC: se refiere a los impactos indirectos derivados de su comportamiento con relación a los diferentes grupos de interés, así como también a su compromiso de “acción social” a favor de la colectividad. Se basa en mejorar la actuación de los servicios internos de los bancos, sobre todo en temas de medioambiente, recursos humanos y en las relaciones con otros grupos de interés como accionistas, clientes, proveedores y asociaciones sociales. Esta búsqueda de la responsabilidad ambiental y social en la gestión interna de la entidad se materializa mediante la puesta en marcha de iniciativas ambientales, tales como reciclaje o ahorro energético, e iniciativas socialmente responsables, tales como el patrocinio de actividades culturales, educativas y asistenciales, donaciones caritativas, mejora de los recursos humanos, etc.

Como lo mencionan Server y Villalonga (2005:141), que en la definición o concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el propio Libro Verde distingue una dimensión interna y otra externa. A su vez especifican las cuestiones relativas a cada dimensión; en este caso para la dimensión interna de la RSC son los siguientes:

- **Gestión de Recursos Humanos:** prácticas responsables de contratación de personal, en particular las no discriminatorias (minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración y personas

desfavorecidas). Respecto al aprendizaje, las empresas deben contribuir a definir mejor las necesidades de formación mediante una asociación estrecha con los agentes locales que diseñan los programas de educación y formación.

- **Salud y seguridad en el lugar de trabajo:** a medida que aumentan los esfuerzos por mejorar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y la calidad de los productos y servicios ofrecidos, se multiplican las presiones para que en el material promocional se la empresa se mida, documente y comunique dicha calidad.
- **Adaptación al cambio:** la amplia reestructuración que tiene lugar en Europa suscita preocupación entre los trabajadores y otros interesados. Son pocas las empresas que no necesitan una reestructuración, acompañada a menudo de una reducción de plantilla; reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones.
- **Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales:** en general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes pueden reducir el impacto sobre el medio ambiente; también puede resultar ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos y de eliminación de residuos y disminuir los insumos y los gastos de descontaminación.

La política integrada de productos (PIP) se basa en el análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital, e incluye un diálogo entre las empresas y otros agentes interesados para determinar el planteamiento más rentable. En el ámbito medioambiental puede ser considerada un marco sólido para el fomento de la responsabilidad social de las empresas.

2.6.2. Dimensión externa

La Dimensión externa de la RSC: se refiere a los impactos indirectos de RSC que resultan del papel que desempeñan los bancos al canalizar el ahorro hacia las actividades de inversión o de consumo. Es decir, se refiere más concretamente a los efectos de RSC que pueden generar las operaciones de financiación que conceden, y los productos de inversión como planes de pensiones o fondos de inversión (a través de instituciones de inversión colectiva) que ofrecen a sus clientes. Esta responsabilidad se aplica mediante la integración de la RSC en el negocio fundamental de las entidades, la intermediación y la inversión en los mercados financieros, incorporando consideraciones ambientales y sociales en el diseño de productos, en la política de crédito e inversión y, en definitiva, en toda la estrategia del negocio así como la asunción de riesgos.

Respecto a la dimensión externa de la Responsabilidad Social como lo menciona los autores Server y Villalonga (2005), cabe resaltar que las siguientes cuestiones relativas son las definidas por el libro verde:

- **Comunidades locales:** la responsabilidad social de las empresas abarca la integración de las empresas en su entorno local, ya sea a nivel europeo o mundial. Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en que se insertan, proporcionando puestos de trabajo, salarios, prestaciones e ingresos fiscales. El establecimiento de relaciones positivas con la comunidad local y la consiguiente acumulación de capital sociales importante especialmente para las empresas no locales.
- **Socios comerciales, proveedores y consumidores:** los efectos de las medidas de responsabilidad social de la empresa no se limitarán a ésta, sino que afectarán también a sus socios económicos. Como parte de su responsabilidad social, se espera que las empresas intenten ofrecer de

manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean.

- **Problemas ecológicos mundiales:** debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo de recursos en el mundo entero, éstas son también actores en el medioambiente mundial. Pueden tratar de obrar con arreglo a su responsabilidad social tanto a nivel europeo como internacional.

Según Server y Villalonga, en el momento de evaluar la actuación en el ámbito de la RSC de las entidades bancarias habrá que tener en cuenta no solo los aspectos internos de su gestión del negocio, sino que además tendrán que tenerse en cuenta los impactos sociales y medioambientales de las actividades de inversión financiadas. En cuanto a esto habría que realizar unas aclaraciones:

- Los impactos indirectos que se derivan de las actividades de inversión y financiación son más difíciles de medir.
- Son la parte más importante de la responsabilidad social de una entidad financiera.
- La dimensión externa de la responsabilidad social en el sector no se encuentra muy desarrollada y no presenta mucho protagonismo en las memorias de responsabilidad.

2.7. Desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa

Con relación al objetivo específico nº 2 de este trabajo investigativo que busca identificar los modelos de desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa se puede señalar que a pesar de que estamos en un mundo cambiante, competitivo, globalizado y con grandes logros en las tecnologías de la información y las comunicaciones TICs es extraño que no exista una norma que obligue o regule los

parámetros y requerimientos que deben contener los informes de RSC, más aun existiendo tantas organizaciones y entidades que aportan a la creación de formatos y guías para facilitar la presentación y ejecución de los mismos. A continuación se procederá hacer un recuento, teniendo en cuenta la revisión y posterior análisis de la bibliografía consultada se procederá a plasmar a manera de información los modelos (Ver cuadro 4), prácticas e instrumentos de desempeño de RSC que existen claro está los más relevantes.

2.7.1. Modelo de desempeño

Es necesario resaltar la importancia que tienen los diferentes modelos de desempeño de la RSC (Ver cuadro 4); puesto que informarse de su existencia deja claro que la práctica y puesta en marcha de esta tendencia administrativa tiene varias décadas de existencia; es por ello que pueden concretarse que son muchos los autores y gestores de este tipo de iniciativas sanas en nuestro diario vivir, dejando claro que la ejecución de la misma construye una mejor ciudadanía con compromiso social, puesto que son las organizaciones que están compuestas por grupos sociales los que dan ejemplo y el paso inicial.

Cuadro 4
Modelo de desempeño

	Modelo Carroll (1979)	Modelo Wartick y Cochran (1985)	Modelo Wood (1991)
Actitud de los Gestores	Dimensión de actitud hacia la RSC o Respuesta Social. Actitud reactiva, defensiva, acomodaticia y proactiva.	Componente de procesos. Capacidad de respuesta social Enfoque de gestión (Actitud reactiva, defensiva, acomodaticia y proactiva)	Principio individual de discrecionalidad de los gestores hacia los resultados de responsabilidad social
Respuesta a los Grupos de Interés		Componente de principios de RSC dirigidos al contrato social de la empresa.	Proceso de respuesta social Gestión con grupos de interés.

		Principios: económico, legal, ético y discrecional.	
Prácticas de RSC	Aspectos y fines sociales. Consumo, medioambiente, discriminación, seguridad, trabajo.	Componente de políticas de Responsabilidad Social.	Resultados de la actuación social de la empresa (impactos, programas y políticas sociales)

Fuente: Elaboración propia con información tomada de Hernández (2012).

2.7.1.1. Modelo Carroll

Archie B. Carroll (1979); considerado uno de los más importantes autores del tema de Responsabilidad Social desde los Años 70; puesto que propuso el primer modelo conceptual de rendimiento social corporativo (RS), que plasmó en el Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance bajo la argumentación de que la RSC no podía ser medible al ir ligada la responsabilidad a la motivación, siendo la motivación un término no cuantificable. Pero el rendimiento social que proponía sí podría ser cuantificable, con relación a esto presentó tres dimensiones o aspectos sobre las cuales determinarían la actuación social de la empresa. Este modelo reconoce con precisión el rendimiento alcanzado por una organización y su comparación con otras.

Los tres aspectos son los siguientes:

- a. El primer aspecto está relacionado con “las categorías de responsabilidad social”, considera diferentes tipos de ésta:
 - **Económica:** En donde define a la empresa como una unidad económica básica que tiene la responsabilidad de producir bienes y servicios para venderlos con un beneficio.
 - **Legales:** La organización o empresa cumple con su función económica, pero dentro del marco legal y normativo.

- **Éticas:** Relacionados con las actuaciones o comportamientos no incluidos en las leyes, pero que son esperados en la sociedad o comunidad en donde la empresa desarrolla sus actividades económicas.
 - **Discrecionales (voluntarias):** Acciones o actuaciones voluntarias no sugeridas o requeridas por la ley; estas son contribuciones filantrópicas que no se esperan en un sentido ético.
- b. El segundo conocido como *“las cuestiones sociales involucradas”*, que corresponde a los asuntos sociales en los que participa una organización, teniendo en cuenta los diferentes agentes o temas que están relacionados con dichas responsabilidades (medio ambiente, discriminación, seguridad, salud, accionistas, consumidores, etc).
- c. Por último, encontramos la dimensión, conocida como *“la filosofía de la respuesta social” (proactividad)*, incluye los diferentes niveles de respuesta a las necesidades sociales (reacción, defensa, acomodativa y proactiva).

Dentro de este contexto, Strand (1983) o Wartick y Cochran (1985), entre otros, contribuyeron con aportes a este modelo y desde entonces es posiblemente el más aceptado en la literatura.

Posteriormente, Carroll (1991), elaboró y desarrolló la Pirámide de la Responsabilidad Social Corporativa (Ver Gráfico 1). Esta misma está compuesta por las siguientes Responsabilidades:

- Económicas (ser rentable)
- Legales (Obedecer la ley)
- Éticas (Ser ético)
- Filantrópicas (Ser buena ciudadana como corporación).

La Pirámide de Carroll (Ver Gráfico 1), se convirtió en uno de los mejores aportes relacionado con el tema.

2.7.1.2. Modelo Wartick y Cochran

Como sugieren Wartick y Cochran (1985), el concepto de actuación social responsable empresarial es resultado de treinta años de confrontaciones académicas sobre el tema de la RSC. Un resumen de este modelo realizado por dichos autores se muestra en el cuadro 5.

Cuadro 5

Modelo de actuación social de la empresa

Principios	Procesos	Políticas
Responsabilidad Social Corporativa	Responsabilidad Social Corporativa	Gestión de cuestiones sociales
<ul style="list-style-type: none"> • Económico • Legal • Ético • Discrecional 	<ul style="list-style-type: none"> • Reactivo • Defensivo • Acomodativo • proactivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de problemas • Análisis de problemas • Desarrollo de respuestas
Dirigido a	Dirigido a	Dirigido a
<ul style="list-style-type: none"> • Contrato social de la empresa • Empresa como sujeto moral 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para responder a las cambiantes condiciones sociales • Acercamiento a la gestión para el desarrollo de respuestas 	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar “sorpresas” • Establecer políticas sociales
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación filosófica 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación organizacional

Fuente: Elaboración propia con información tomada de Wartick y Cochran (1985).

2.7.1.3. Modelo Wood

El modelo de Wood (1991), que junto al de Carroll (1979), son los más

aceptados en la literatura, Wood trató de vincular el Funcionamiento Social Empresarial (FSE) propuesto por Carroll (1979), con diversas teorías relacionadas en los estudios organizacionales, tales como el institucionalismo organizacional, la teoría de administración de los stakeholder, los debates sociales y las teorías de administración.

Según lo indican Molina, Roqueñi y Balderas (2004), en el estudio titulado “*Compatibilidad entre Responsabilidad Social corporativa y competitividad: Estado de la cuestión en el ámbito Internacional*”, Wood (1991), recoge todas estas teorías y establece tres principios de responsabilidad social:

- Los principios estructurales de responsabilidad social”, como insumos del proceso de determinación del RS.
- Los procesos de respuesta social corporativa” como medida de los rendimientos obtenidos en la organización de aplicar los principios de la RSC.
- Los resultados y efectos del RS” como pieza fundamental del modelo, siendo obtenidos desde la aplicación de los procesos de respuesta social (Ver cuadro 6).

Cuadro 6

Modelo corporativo de rendimiento social de Wood

PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCESO DE RESPUESTA SOCIAL	RESULTADOS Y EFECTOS DE LA EJECUCIÓN
<p>Legitimidad: las empresas que abusan del poder que les otorga la sociedad van a perder ese poder.</p>	<p>El análisis ambiental: reunir la información necesaria para comprender y analizar el entorno social, político, jurídico y ético de la empresa.</p>	<p>Efectos sobre las personas y organizaciones.</p>

<p>Responsabilidad Pública: las empresas son responsables de los resultados relacionados con sus áreas de primaria y secundaria de la participación con la sociedad.</p>	<p>Gestión de las partes interesadas: la participación activa y constructiva en las relaciones con las partes interesadas.</p>	<p>Efectos sobre el medio natural y físico.</p>
<p>La discreción de gestión: los administradores y otros empleados son agentes morales y tienen el deber de discreción hacia la responsabilidad social y los resultados éticos.</p>	<p>Temas/ Gestión de relaciones públicas: un conjunto de procesos que permiten a una compañía para identificar, analizar y actuar sobre los problemas sociales o políticos que puedan afectarla de manera significativa.</p>	<p>Efectos sobre los sistemas e instituciones sociales.</p>

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Wood (1991).

Según Wood (2010), la RS de la empresa, se ha concebido de manera adecuada por su modelo, puesto que es un conjunto de categorizaciones descriptivas de la actividad empresarial, centrándose en el impacto y los resultados de la sociedad, las partes interesadas y la empresa.

Los modelos reconocidos como los de Carroll (1979) y Wood (1991), sobre Responsabilidad Social Corporativa en la actualidad han generado controversia, ya que estos mismos compiten con el modelo o la Teoría de los Grupos de Interés. Lo cual es absurdo puesto que estos modelos, al igual que en sus versiones posteriores, la gestión de los interesados está siendo considerada, de forma implícita en el modelo de Carroll (1979) y aclara en el de Wood (1991), entendida esta dimensión como ante quienes son las corporaciones responsables, que resultan ser los grupos de interés.

2.7.1.4. Desempeño Social Corporativo

Según Carroll. y. Buchholtz (2006), el Desempeño Social Corporativo (DSC), es un enfoque de la responsabilidad social corporativa. Según Wood (1991), el DSC:

“es la configuración de principios de responsabilidad social, políticas, procesos, programas y resultados medibles de respuesta social que reflejen la relación de la empresa con la sociedad” (p.42).

Como lo mencionan Carroll y Buchholtz (2006), el enfoque de desempeño social corporativo va más allá de la preocupación de las organizaciones por considerar el impacto de sus acciones sobre la sociedad, para centrarse en lo que las compañías son capaces de lograr al aceptar su responsabilidad social y adoptar una filosofía de voluntad de respuesta.

Wood (1991), realiza un aporte al desarrollo conceptual del desempeño social corporativo, quien lo define como:

“la configuración organizacional de los principios de responsabilidad social, los procesos de respuesta social y las políticas, programas y resultados observables en lo que respecta a las relaciones sociales de la empresa” (p. 45).

www.bdigital.ula.ve

Confirmando que la responsabilidad social es una de las medidas o indicadores utilizados para valorar el desempeño social de una organización.

Cuadro 7

Desempeño Social Corporativo

Principios de responsabilidad social corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Principio de Legitimidad Institucional. • Principio Organizacional: Responsabilidad Pública. • Principio Individual: Discreción de la gestión.
Procesos de respuesta social corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación ambiental. • Gestión de las partes interesadas. • Cuestiones de gestión.
Resultados del comportamiento de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Los impactos sociales. • Programas sociales. • Las políticas sociales.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Wood (1991).

2.7.2. Prácticas de Desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa

2.7.2.1. Instrumentos para la dinámica y puesta en marcha de la RSC

Se recogen tres criterios clasificatorios de los instrumentos de RSE como lo establece Perez (2009):

Desde el punto de vista de la organización y gestión de la empresa: según Juan Carlos Rubio en la ponencia “Modelos y estándares para la gestión de los aspectos de la RSC”, expone este tipo de clasificación con ocasión de las Jornadas sobre Responsabilidad Social de la Empresa organizadas por el Grupo de Investigación PAI-SEJ 322 Observatorio Laboral On-Line del CARL. Osuna, en el mes de octubre del año 2005.

Los instrumentos de la Responsabilidad Social de la Empresa, se distingue en función de que establezca o no modelos completos de gestión, esto es, previendo la planificación de objetivos concretos de RSE, la manera de ejecutar por fases lo planificado, el sistema de seguimiento, control y medición cuantitativa y cualitativa de la ejecución, método de evaluación y revisión de los resultados obtenidos. En función de ello, se distinguen:

- **Instrumentos de promoción, comunicación y transparencia:** se caracteriza por establecer ideas, pautas y principios generales para el desarrollo de conductas socialmente responsables con el objeto de que las empresas los hagan suyos y desarrollen en la práctica. La crítica es que ninguno de estos instrumentos establece el modo en que esos principios deben reflejarse en el sistema productivo y de las relaciones de las empresas, quedando este extremo al particular criterio de las empresas. En este grupo de instrumentos se encuentran “los códigos de conducta y buenas prácticas, las declaraciones de principios los modelos de elaboración de memorias sociales o de sostenibilidad”.

- **Instrumentos de gestión, normas de proceso y acreditación.** son aquellos que de una parte, establecen los requisitos técnicos que una empresa debe llevar en su estructura y organización para ser calificada como socialmente responsable, esto es, el “cómo ser socialmente responsable”; y de otra parte, son instrumentos que certifican o acreditan la condición socialmente responsable de una empresa a través de agentes externos a la misma. En este grupo de instrumentos se encuentran:

“los sistemas e informes de auditoría social, medioambiental, certificaciones y acreditaciones expedidas por diversas organizaciones como Internacional Organization for Standardization (ISO)”.

- **Instrumentos de autoevaluación o desempeño:** son aquellos que centran su atención en las metas y objetivos de la RSE, estableciendo mecanismos y criterios para determinar los superados, pendientes y evaluar conjuntamente el desempeño de la empresa en materia de RSE. Si bien, no establecen como ser socialmente responsables, la evaluación de la actividad de las empresas desde la óptica de la RSE, si permite extraer conclusiones que de alguna forma inspiren cambios concretos en los sistemas de gestión y organización de las mismas en aras de mejorar y superar los resultados obtenidos. En este grupo de instrumentos se encuentran: “los modelos de informes de evaluación” (Ver cuadro 8).

Cuadro 8

Instrumentos desde el punto de vista de la organización y gestión de la empresa

SEGÚN LA PERSPECTIVA DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA EMPRESA	Instrumentos de promoción, comunicación y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Libro verde UE • UN Global Compact • OCDE líneas directrices para empresa multinacionales • GRI
	Instrumentos de gestión,	

	normas de proceso y acreditación	<ul style="list-style-type: none"> • SA 8000 • OHSAS18001 • SGE21 • AA1000 • ISO14001 • ISO9001 • UNE165010
	Instrumentos de autoevaluación o desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • EFQM • PREMIO MALCOM BALDRIDGE (EEUU) • PREMIO DEMING

Fuente: Elaboración propia con información tomada de Caravedo (1998).

Desde el punto de vista del ámbito de la RSE en el que incidan (Europea, 2004): la RSE, se proyecta sobre diferentes agentes y diversos espacios, ubicados tanto, dentro de la propia organización empresarial como fuera de ella o en sus proximidades. En ese sentido, pueden señalarse tres grandes ámbitos o sectores de la RSE: la gestión, el consumo y la inversión socialmente responsable, bajo las cuales pueden agruparse los diferentes instrumentos de RSE.

www.bdigital.ula.ve

- **Gestión socialmente responsable de la empresa:** es quizá el ámbito que mayor atención ha merecido pudiéndose distinguir una amplia variedad de instrumentos de RSE: Códigos de conductas, declaraciones de principios y marcos promocionales, modelos o estándares de gestión, Informes de sostenibilidad.
- **Consumo socialmente responsable:** ámbito en el que la actuación en materia de RSE se canaliza, principalmente a través de las denominadas etiquetas (eco label) indicativas para el consumidor de un correcto proceso de elaboración del producto en términos de RSE.
- **Inversión socialmente responsable:** en este ámbito los principales instrumentos son los índices bursátiles éticos y los fondos de inversión (éticos, verdes, sociales, etc.), que pretenden inculcar el valor de la RSE en la conciencia de los inversores, invitándoles a dirigir sus inversiones a

aquellas compañías que muestran cuotas importantes en sus actividades.
(Ver cuadro 9).

Cuadro 9

Instrumentos desde el punto de vista del ámbito de la RSE en el que incidan

Gestión socialmente responsable de la empresa			Consumo socialmente responsable	Inversión socialmente responsable
Códigos de conductas, declaraciones de principios y marcos promocionales	Modelos o estándares de gestión.	Informes de sostenibilidad	Garantías de consumo	Inversión para producto final
<p><u>Organizaciones Promotoras</u></p> <p>OIT (Organización Internacional del Trabajo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración Tripartita de principios sobre Empresas Multinacionales • Declaración de principios y derechos fundamentales en el trabajo <p>OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líneas directrices para EMN (Empresas Multinacionales) 	<p><u>Estándares de Calidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SA 8000. Social • OHSAS 18001 (Salud ocupacional y zona de seguridad) equivalente con NTS 001 (Colombia) <p><u>Sistemas de gestión de la calidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9000 • ISO 26000 <p><u>Sistemas de gestión medioambiental</u></p>	<p><u>Iniciativas públicas</u></p> <p>Iniciativas de los grupos de interés (Stakeholders): Global Reporting Initiative GRI</p>	<p><u>Organizaciones de comercio justo</u></p> <p>FLO International (Organización Internacional de Etiquetado Justo)</p> <p>NEWS (Red de tiendas del mundo Europeo)</p> <p><u>Etiquetas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociales: <p>Etiqueta Social de Bélgica</p> <p>Programa de etiquetas para flores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medioambientales: <p>EU eco-label. Respetuosos con el ambiente</p> <p>Forest Stewardship Council (FSC).</p>	<p><u>Logros obtenidos en la practica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Directrices de transparencia para los fondos de inversión sostenibles desarrollado por el VBDO (Foro de Inversión Social holandesa en 2002) • Directrices de transparencia EUROSIF • Pensiones regulación divulgación del Reino Unido • Estándar voluntario de calidad para la investigación SRI (CSRR-QS 1.0) • Guías para la publicación , ABI (Asociación de Aseguradoras

<p>ONU (Organización de Naciones Unidas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas sobre responsabilidad de EMN sobre los DDHH. • Pacto Mundial <p>UE (Unión Europea)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro Verde <p>AI (Amnistía Internacional)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios de DD. HH. para empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 14001 		<p>Consejo de Administración Forestal</p> <p>Pan-European Forestry Certification (PEFC). Certificación Forestal</p>	<p>Británicas)</p>
---	---	--	---	---------------------

Fuente: Elaboración propia información tomada de la Comisión Europea (2004).

Desde el punto de vista de su dinámica y puesta en práctica (Europea, 2004): los diversos instrumentos de RSE, se desenvuelven en la práctica de diferente forma, mientras que unos son desarrollados por las propias empresas, otros son llevados a efecto por agentes externos, mientras unos establecen metas u objetivos, otros señalan además, los medios para alcanzarlos; mientras unos cuentan con sistemas de autoevaluación e información al exterior de sus resultados, otros no se muestran tan transparentes.

Los elementos diferenciales entre unos y otros pueden ser numerosos, por ello, una clasificación que atienda a la dinámica de estos instrumentos resulta muy útil a los efectos de conocer que instrumentos de RSE permiten comparar sus resultados entre sí.

- **Declaraciones de principios, códigos de conducta o buenas prácticas:** la tarea de creación y la independencia en la elaboración de tales instrumentos corresponde a la propia empresa o bien a organizaciones externas a la misma, la asunción, interpretación y concreción de los principios y buenas prácticas corresponde a la organización sin intervención de agente externo alguno que audite. No obstante, algunos de estos instrumentos prevén mecanismos de seguimiento e información al exterior de sus prácticas en materia de RSE.
- **Directrices sobre sistemas de gestión e instrumentos de certificación:** la adopción de medidas concretas en el ámbito de la RSC, no queda a la libre interpretación de la empresa, sino que estos instrumentos prescriben determinadas directrices dirigidas a hacer realidad un comportamiento empresarial socialmente responsable. La incorporación de tales prescripciones a la normal gestión y organización de la empresa es comprobada por agentes externos independientes, que emiten las correspondientes certificaciones y acreditaciones de tales comportamientos de cara al exterior.
- **Índices de valor:** son propios del ámbito de la inversión socialmente responsable, los índices bursátiles y fondos de inversión éticos o sociales establecen una serie de requisitos y parámetros que las empresas interesadas deben alcanzar y demostrar para formar parte de los mismos y así beneficiarse de su buena consideración social.
- **Marcos o estructuras de información sobre RSC:** en esta clasificación encontramos guías, directrices, soportes y modelos que ofrecen mecanismos de comunicación e información de las actuaciones empresariales en materia de RSE. No se trata de instrumentos que especifiquen niveles concretos de realización y desarrollo en la materia, pero si proporcionan a la empresa un

sistema para comunicar o informar a la sociedad en general y “rendir cuentas” (accountability) ante los grupos de interés. (Ver cuadro 10).

Cuadro 10

Instrumentos desde el punto de vista de su dinámica y puesta en práctica

Declaraciones de principios, códigos de conducta o buenas prácticas	Directrices sobre sistemas de gestión e instrumentos de certificación	Índices de valor	Marcos o estructuras de información sobre RSE
<p>ONU • Pacto Mundial</p> <p>AI • Principios de DD HH para las empresas</p> <p>ETI Iniciativa del Código Ético Básico para la práctica laboral</p> <p>Principios Globales Sullivan</p> <p>OCDE Líneas directrices para empresas Multinacionales</p> <p>WHO/UNICEF Organización Mundial de la Salud/ Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia Código Internacional de Comercialización de Sucedáneos de la Leche Materna</p>	<p>SA 8000</p> <p>ISO 9000/14001 Organización Internacional de Normalización</p> <p>EMAS Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría</p> <p>EU Criterios para ser responsables con el ambiente</p> <p>FSC Consejo de Administración Forestal. Principios y criterios para el manejo forestal</p>	<p>DJGSI. Dow Jones Grupo para medir el índice de Sostenibilidad</p> <p>FTSE4 Buenos criterios de selección</p> <p>ASPI. Vigeo – Corporativo de calificación en responsabilidad social</p>	<p>GRI (Iniciativa para la Rendición de Cuentas Global)</p> <p>AA1000s. AccountAbility 1001 series</p>

Fuente: Elaboración Propia información tomada de la Comisión Europea (2004).

2.7.2.2. Características de las prácticas de RSC

Como lo menciona RScat (2014), de la Generalitat de Catalunya, una de las políticas de responsabilidad social y enmarcándose en las características de las prácticas de RSC en las empresas definen que estas mismas van destinadas a implementar procesos de mejora en la gestión empresarial, con el objetivo de minimizar los impactos que la actividad genera sobre el medio y la sociedad presente y futura. Principalmente, se trabaja en tres ámbitos: social, medio ambiental y económico.

La práctica de RSC se caracteriza también por su transversalidad: según la Generalitat de Catalunya la RSC empieza a entenderse como una nueva cultura que impregna toda la empresa y está presente en todos los niveles de la organización y en todos los ámbitos, desde la dirección, la estrategia o las políticas hasta los procedimientos. Su éxito es basa en la transparencia y la participación de las partes interesadas en todas las fases del proceso.

Adicionalmente mencionan la elaboración de un diagnóstico, que es el que permite identificar las acciones de mejora y refuerzo a realizar y priorizarlas. Los principales ejes de actuación para cada uno de los ámbitos económico, social y ambiental son:

Ámbito económico

- Plan estratégico
- Sistemas de gestión
- Marketing responsable
- Uso de los recursos locales
- Gestión de capital

Ámbito social

- Igualdad de oportunidades, no discriminación
- Conciliación de la vida personal y laboral.

- Prevención de riesgos laborales
- Formación interna.
- Comunicación y participación
- Relación con clientes y proveedores
- Gestión lingüística
- Integración con la comunidad

Ámbito ambiental

- Política ambiental
- Optimización del consumo de agua
- Ahorro energético
- Gestión de residuos
- Procesos productos y servicios
- Política de reducción de la contaminación atmosférica, lumínica y acústica
- Integración con el entorno
- Plan de movilidad

Dentro de las características de práctica de RSC se enmarcan las siguientes:

- La RS va más allá del cumplimiento de las leyes y la normativa vigente aplicable, ya que estas son obligaciones que debe cumplir cualquier empresa u organización por el hecho de desarrollar su actividad y, por tanto, son el punto de partida sobre el que debe desarrollarse.
- La RS es una práctica voluntaria y consciente de adopción de modelos o exigencias en materia de gestión de las organizaciones socialmente comprometidas.
- La RS se basa en el desarrollo sostenible, teniendo en cuenta el vínculo de los aspectos económico, social y ambiental, dejando de lado objetivos de maximización de beneficios a corto plazo por otros, que hacen posible a largo plazo el crecimiento económico con la protección del medio ambiente y las iniciativas sociales.

- La RS se caracteriza también por su transversalidad, entendida como una nueva cultura en donde se involucra toda la empresa u organización y está presente en todas las áreas de gestión así como en todos los países en los que opera.
- La RS basa su éxito en la transparencia y la participación de las partes interesadas en toda la cadena de valor así como en los diversos ámbitos de actuación de la empresa.
- La RS puede aplicarse a cualquier tipo de empresa u organización.

2.7.2.3. Ventajas y Limitaciones de las prácticas de RSC

En el diario vivir de las nuevas tendencias empresariales y administrativas todo proceso o sistema que se desarrolle dentro de la planeación estratégica de una organización o empresa siempre presenta al inicio de sus aplicabilidad o implementación una reacción positiva con relación a beneficios o negativa de resistencia al cambio con relación a limitaciones.

Por ello Macías (2005), coordinadora del grupo de análisis del riesgo y prácticas empresariales, de la Superintendencia de Sociedades entidad adscrita al Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia, en un estudio realizado por el grupo en mención pudieron establecer las siguientes ventajas y/o beneficios según dimensión o ámbito de la práctica de Responsabilidad Social Corporativa:

Beneficios

Se hace necesario recalcar que como cualquier proceso administrativo o de gestión que se implemente o se ejecute dentro de cualquier organización, empresa, entidad o institución siempre se va a realizar una autoevaluación que permite verificar si efectivamente da resultado o beneficia el sistema o proceso desarrollado. Para el caso de este punto a desarrollar los beneficios se enmarcan dentro de las ventajas de la Responsabilidad Social Corporativa:

1. Gobierno Corporativo – Socios, Accionistas, Familia y Directivos: cuando existe sinergia institucional se da lo que se denomina “gobierno corporativo”, integrado por los diferentes grupos sociales antes mencionados, adicionalmente a esto se encuentran las siguientes características que la autora considera importante mencionar para facilitar la identificación de este tipo de beneficio:

- Disminuyen los riesgos de malos manejos.
- Se asegura la transparencia y veracidad de la información.
- Se crea un mecanismo para evitar los conflictos de interés.
- Se crean los espacios para la resolución de controversias.
- Se mejora la reputación de la empresa frente a la comunidad porque se genera confianza.
- Se asegura la inversión de los socios.
- Atracción de otros inversionistas que ven interesante la organización.
- Creación de reglas para las empresas de familia.

2. Derechos Humanos y Laborales –Colaboradores: es importante recalcar que cuando se conoce o se manejan las diferentes normas existentes como declaraciones, leyes y directrices se facilita su aplicabilidad dentro de cualquier grupo social que realiza actividades dentro de la organización. El reconocimiento y respeto tanto de derechos y deberes mutuamente (dueños, accionistas y colaboradores), se logran los siguientes apartes:

- Se optimizan las competencias laborales.
- Se reduce el ausentismo laboral.
- Eleva la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- Se disminuye la rotación de personal.
- Se reduce el estrés.
- Se fortalece la cultura y se mejora el clima organizacional.
- Se reducen costos y se incrementan los ingresos.

- Se mejora la eficiencia.

3. Bienes y Servicios – Clientes y Consumidores: son muchas las empresas que se preocupan por ofrecer garantías a los clientes en cuanto a calidad del producto y del servicio, puesto que esto da permanencia en el tiempo, estabilidad e imagen en el mercado competitivo y satisface la necesidad presentada. A continuación se pueden identificar las siguientes características de beneficio:

- Se mejora la calidad de los bienes y servicios.
- Se mejora los niveles de satisfacción de clientes.
- Genera lealtad y fidelidad de usuarios.
- Se mejora el entendimiento del mercado.
- Se incentiva el desarrollo de nuevos productos.
- Se incrementa la rentabilidad.

4. Relaciones Comerciales – Proveedores, Distribuidores y Competencia: se hace necesario las buenas relaciones interpersonales acompañadas por la exigencia de calidad y garantías en productos y servicios, pero además es válido las alianzas estratégicas y/o convenios que permitan llegar más fácilmente a satisfacer necesidades de usuarios y clientes. Los puntos a tener en cuenta son los siguientes:

- Se exigen mejoras en las prácticas de RSE en proveedores.
- Se genera la cultura de RSE en la cadena de valor.
- Se impulsa hacia las buenas prácticas y hacia el aprendizaje de experiencias exitosas.
- Mejor entendimiento de la competencia y posibles alianzas.

5. Medio Ambiente: el desarrollo sostenible se hace necesario llegar a lograrlo puesto que garantiza que tanto las generaciones actuales y futuras

(sostenibilidad), puedan gozar de los mismos recursos naturales como lo hemos hecho las generaciones del presente. Mencionamos los logros de esta práctica de cultura ecológica y protección ambiental:

- Se toma conciencia de los impactos ambientales.
- Se reduce los niveles de contaminación de la empresa.
- Se promueve la producción limpia.
- Se aminora los impactos ambientales.
- Se disminuye la intensidad en el consumo de recursos.
- Se favorece que el medio ambiente global se mantenga sostenible.

6. Comunidad, sector público y sociedad en general: la integración de este grupo social en donde interviene o participa el estado en el mismo espacio y nivel de la comunidad y la sociedad en general es lo más ideal, puesto que para el caso no se distinguen niveles de mando sino por el contrario se trabaja conjunta y aunadamente por un mismo fin. Este proceso de interrelación y comunicación de los participantes facilita la consecución de los siguientes puntos:

- Se mejora la concepción del mercado en un aspecto más amplio y complejo.
- Añade diferenciación a las marcas y productos.
- Se promueve el desarrollo de la innovación.
- Se genera ventajas competitivas.
- Se reduce la burocracia estatal.
- Se fomenta la eficiencia y probidad del Estado.

2.7.2.4. Sistema de Gestión como práctica de RSC

Dentro de las nuevas tendencias de la administración existe un sin número de parámetros, directrices y normas que facilitan la consecución de logros y objetivos respaldados por un sistema de gestión de calidad que en términos finales ofrece las garantías que muchos ciudadanos y usuarios necesitan tener. Según Think and Sell

(2012), existen multitud de modelos, marcos, informes y artículos que generalmente ayudan poco para encontrar el camino específico que cada organización debe seguir.

Consideran que se debe tener presente que la RSC es una cultura institucional, y esta debe adaptarse de manera que le permita seguir evolucionando de acuerdo a las diversas necesidades que aparecen a lo largo del tiempo; adicionalmente argumentan que los recursos utilizados por el Sistema de Gestión de RSC deben equilibrarse continuamente; ya que cambian según las necesidades del proceso que, a su vez, están basadas en los requisitos del entorno del negocio. De ahí su dinamicidad.

Por ello la Guía de Responsabilidad Social Corporativa para PYMES de Ongawa (2014), manifiesta que independientemente del tamaño de la empresa, toda actividad que realiza tiene impactos a nivel interno y en su entorno en términos económicos, sociales y medioambientales. Conocer cómo y por qué se generan estos impactos permite llevar a cabo acciones para gestionarlos. Esto se traduce en grandes opciones de mejora continua.

Según los autores de la Guía de Responsabilidad Social Corporativa para Pymes: Suarez, Borrella, Lemonche, Martínez, y Mataix (2011), la elaboración de memorias RSE y su publicación son acciones clave para la mejora de la empresa. Todo esto es esencialmente importante para empresas cuya actividad está vinculada a los países en vías de desarrollo ya que los impactos de las acciones empresariales pueden llegar a ser mucho más importantes, tanto los positivos como los negativos.

Se han desarrollado varios estándares que actúan como guías para la implantación de sistemas de gestión de la responsabilidad social de la empresa y la comunicación de ésta a los grupos de interés. Muchos de ellos se derivan de sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente (por ejemplo, ISO 9001; ISO 14001, OSHAS 18001, EFQM, GRI, SA 8000, y otros) con los que las empresas deben estar familiarizadas, como lo están las españolas.

A continuación se mencionan los ítems más relevantes del Sistema de Gestión y los cuales permiten establecer la práctica de RSC:

Oportunidades

- Mejoras en la transparencia.
- Un mayor conocimiento interno permite gestionar mejor la actividad empresarial y ser capaz de orientarla hacia objetivos específicos.
- Disminución del gasto en recursos gracias al mejor conocimiento de los consumos.
- Fortalecimiento del diálogo y la relación con los grupos de interés.
- Mejora de la reputación.
- Identificación de oportunidades y riesgos para la empresa. Comenzar un proceso de mejora continua.

Retos para la implantación

- Conseguir implicar a todos los empleados para obtener una información veraz y transparente.
- Llevar a cabo la obtención, organización y procesamiento de la información.
 - Superar la desorientación en los primeros pasos a dar.

Puntos importantes

- Identificar los puntos clave de la actividad que realiza la empresa para centrar la gestión de la RSE en ellos.
- Si se puede, acudir a profesionales.
- No intentar abarcar mucho de primeras.

2.8. La Normativa legal relacionada con la RSC

Cuando se habla de normativa legal se puede decir que son todas aquellas directrices establecidas jurídicamente para que sean tomadas en cuenta y aplicadas según el sistema en donde se crea necesario establecer parámetros de cumplimiento como es el caso y la temática abordar sobre la RSC.

Por otra parte Rodríguez (2005), en su artículo denominado *La Responsabilidad Social Empresarial y los consumidores* menciona:

“el contexto global en el cual desarrolla su actividad la empresa deja al descubierto la existencia de vacíos legales o legislaciones laxas, que es preciso cubrir a través de políticas públicas y/o de RSE por parte de la empresa que toma sus decisiones de acuerdo con criterios éticos de funcionamiento que han de ser coherentes con todos los entornos en los que opera” (p.99).

Ahora bien, lo ideal es que sean aplicados e integrados todas las iniciativas y los principios de los documentos internacionales que ya recogen aspectos de gestión de la RSE (ONU, OIT, OCDE, UE, Pacto Mundial, GRI), y las normas sobre las Responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales con respecto a los Derechos Humanos, aprobadas por la subcomisión de la ONU para la promoción y protección de los Derechos Humanos; es por ello que en este apartado se desarrollará el objetivo n° 3 que consiste en determinar la normativa legal relacionada con la Responsabilidad Social Corporativa que existe a nivel mundial, de allí la importancia de la presente investigación que podría contribuir informando sobre el contenido de la misma pues se tuvo en cuenta la revisión bibliográfica y concluye haciendo mención a algunos promotores y mentores institucionales de la RS en América Latina. A continuación se mencionan las iniciativas más relevantes:

2.8.1. Pacto Mundial

El Pacto Global de Naciones Unidas es una iniciativa que data de 1999, los participantes ingresan voluntariamente y provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de empresas.

Tienen injerencia en el Pacto, los gobiernos, las compañías, los trabajadores y se beneficia la sociedad civil si hay empresas socialmente responsables. Dado que el Pacto es una iniciativa del Secretario General de la ONU, la Oficina del Pacto Global en Nueva York juega un rol importante, al igual que las cinco agencias de la ONU que participan del pacto: la oficina del alto comisionado de Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la Oficina de la ONU contra las drogas y el crimen.

Según el ex Secretario General Kofi Annan las empresas que adhieren a la iniciativa son diversas y representan diferentes industrias y regiones geográficas. Pero tienen dos características comunes:

“todas están en posiciones de liderazgo y todas aspiran a manejar el crecimiento global de una manera responsable que considere los intereses de un amplio espectro de grupos interesados incluyendo empleados, inversionistas, clientes, grupos sociales, industriales y comunidades.”

2.8.1.1. Principios

Las empresas adhieren a diez principios (Ver cuadro 3), que versan sobre cuatro áreas temáticas: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. Los principios son:

Derechos Humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

Normas Laborales

1. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva;
2. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
3. Abolir cualquier forma de trabajo infantil;
4. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

1. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales;
2. Promover una mayor responsabilidad ambiental; y
3. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Anticorrupción

1. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno (Pacto Global, 2003).

Los principios encuentran su fundamento en la siguiente normativa internacional: Declaración Universal de Derechos Humanos, Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Derechos Fundamentales en el Trabajo, Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

2.8.1.2. Fases para el proceso de implantación de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

La idea de un Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) en materia de responsabilidad social de las empresas, fue lanzada por el Secretario General de la ONU, Kofi Annan, ante el World Economic Forum en Davos, el 31 de enero de 1999.

Su fase operativa comenzó el 26 de julio de 2000, cuando el mismo Secretario General hizo una llamada a los líderes y responsables de las compañías para que se unieran a un gran Pacto que llevara a la práctica el compromiso de sincronizar la actividad y las necesidades de las empresas con los Principios y objetivos de la acción política e institucional de Naciones Unidas, de las organizaciones laborales y de la propia sociedad civil.

En la actualidad, la red del Global Compact está formada por más de 12.000 entidades distribuidas en 145 países de todo el mundo.

2.8.2. Global Reporting Initiative GRI

Quando se habla de Global Reporting Initiative (en adelante GRI): es una iniciativa multiactores fundada en 1999 por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) y la coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES).

Es una herramienta para desarrollar y difundir directivas aplicables mundialmente para hacer memorias de sustentabilidad. Son normas de uso voluntario para difundir el impacto de actividades, productos y servicios.

Con el GRI se busca elevar la calidad de los reportes de sustentabilidad. Las directivas del GRI constan de 54 indicadores centrales y están organizadas en aspectos ambientales, financieros y sociales. Las empresas deben reportar sobre todos

los indicadores centrales o dar razones de porque no lo hace. Los indicadores son amplios y cubren aspectos como el impacto económico, el consumo de recursos naturales, el impacto sobre la biodiversidad y los terrenos aptos para la agricultura, así como la capacitación, educación y trabajo infantil.

La "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" del Global Reporting Initiative (GRI) o el "Código de Gobierno de la Empresa Sostenible" que sigue los principios del Global Compact de Naciones Unidas; ambas pretenden establecer unas pautas a seguir por las empresas para la elaboración de informes que incluyan información acerca de temas económicos, sociales y medioambientales, lo que se conoce como sostenibilidad; en epígrafes posteriores se comentará más detenidamente los distintos modelos o guías establecidos para la elaboración de dichas memorias.

Según Larrinaga (2001), la guía GRI se diseñó para abarcar aspectos económicos, sociales y medioambientales, aunque efectuó un desarrollo más amplio de los aspectos medioambientales. El objetivo a largo plazo de GRI es integrar estas tres categorías, entendiendo que el desarrollo sostenible sólo se puede alcanzar mediante su apropiada integración.

La Guía GRI tiene como objetivo el ser utilizada por las empresas para la elaboración de sus memorias de sostenibilidad, que se pueden definir, según Bañegil y Chamorro (2001), como:

"documentos elaborados por la dirección de la empresa que recogen de forma organizada, periódica y objetiva los efectos relevantes (positivos y negativos) de la actividad de la compañía (procesos y productos) en el desarrollo sostenible de su entorno, entendiendo como tal aquel desarrollo económico que no genera injusticias intra e intergeneracionales, es decir que no es ajeno a la conservación del entorno natural y del desarrollo social".

Esta memoria aglutina los tres elementos de sostenibilidad (GRI, 2000):

- **Económico:** gastos por nóminas, productividad laboral, creación de empleo, gastos en servicios externos, gastos en investigación y desarrollo, e inversiones en formación y otras formas de capital humano.
- **Medioambiental:** impacto de los procesos, productos y servicios sobre el aire, agua, tierra, biodiversidad y salud humana.
- **Social:** salud y seguridad en el lugar de trabajo, estabilidad de los empleados, derechos laborales, derechos humanos, salarios y condiciones laborales en las operaciones externas.

El GRI pretende homogeneizar las reglas de elaboración, en la medida de lo posible, y maximizar el valor de las memorias, tanto para las organizaciones informantes como para sus usuarios. A largo plazo el objetivo que se pretende es desarrollar principios globales de sostenibilidad globalmente aceptados.

La Guía presentada por el GRI ofrece un marco para presentar memorias de sostenibilidad, aunque no ofrece directrices de los pasos a seguir en la recogida de datos, sistemas de información y elaboración de memorias o procedimientos organizativos para preparar dichas memorias, ya que considera que cada entidad es capaz de obtener los datos necesarios del modo más adecuado.

2.8.2.1. Principios

El GRI establece principios que se constituyen en objetivos que los informantes deberán esforzarse por alcanzar, adicionalmente aporta una serie de guías que facilitan que sean alcanzados como debe ser sin descuidar las actividades administrativas, productivas y económicas de la empresa. Por tal razón la información que debe ser soportada en las guías debe ser organizada, periódica y objetiva de manera que permita establecer en los principios que están siendo acogidos o ejecutados dentro de la organización, a continuación se mencionan:

- **Transparencia:** la exposición completa de los procesos, procedimientos y supuestos implicados en la elaboración de una memoria resulta esencial para su credibilidad.
- **Globalidad:** Toda organización informante debería, sistemáticamente, implicar a sus partes interesadas en la ayuda al enfoque y la mejora continua de la calidad de sus memorias.
- **Auditabilidad:** los datos y la información presentes en la memoria deberían recopilarse, analizarse y divulgarse de modo que los auditores internos o los encargados de la validación externa puedan avalar su veracidad.
- **Exhaustividad:** toda la información por parte de los usuarios, esencial para la evaluación de la actuación económica, medioambiental y social de una organización informante debería aparecer en la memoria de una forma coherente con el marco temporal, el alcance y los límites manifestados.
- **Relevancia:** es el grado de importancia asignado a un aspecto, indicador o dato concreto, constituye el umbral, en el cual la información adquiere la suficiente trascendencia como para presentarse.
- **Contexto de sostenibilidad:** las organizaciones informantes deberían intentar situar su actuación en el más amplio contexto de restricciones o límites ambientales, sociales o de otro tipo, en aquellos casos en los que ese contexto añade un significado importante a la información presentada.
- **Precisión:** el objetivo es conseguir que la información presentada ofrezca la mayor exactitud y el menor margen de error posibles para que los usuarios puedan tomar sus decisiones con total confianza.
- **Neutralidad:** se debe evitar los sesgos en la selección y exposición de la información, se debería tratar de ofrecer un informe equilibrado sobre la actuación de la organización informante.
- **Comparabilidad:** Toda organización informante debería mantener la coherencia en lo referente a los límites y al alcance de sus memorias, dar a conocer cualquier cambio y volver a exponer la información presentada anteriormente.

- **Claridad:** Toda organización informante debería mantenerse al corriente de las distintas necesidades y experiencias de sus partes interesadas, y poner la información a disposición de los usuarios y a la naturaleza de los datos.

2.8.2.2. Proceso para la elaboración de memorias de sostenibilidad

Todos los documentos del Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad se han elaborado utilizando un proceso que busca el consenso a través del diálogo entre los grupos de interés de la comunidad inversora, los empleados, la sociedad civil, los auditores y la comunidad académica, entre otras.

Todos los documentos de dicho marco están sujetos a comprobación y a mejoras continuas.

Se espera que el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad sirva como marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social. Ha sido diseñado para ser utilizado por las organizaciones, con independencia de su tamaño, sector o localización. Tiene en cuenta las consideraciones prácticas a las que se enfrentan una amplia gama de organizaciones, desde las pequeñas empresas hasta aquellas con gran volumen de operaciones que operan en distintas áreas geográficas al mismo tiempo. El Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad describe el contenido general, así como contenidos sectoriales específicos, acordados por una amplia gama de grupos de interés en todo el mundo, los cuales se consideran generalmente aplicables para la descripción del desempeño de una organización en materia de sostenibilidad.

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (en adelante, la Guía) consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados contenidos básicos, que están formados por los

indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias (Ver Gráfico 2).



Gráfico 2. Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Fuente: GRI (2011).

Existe una serie de protocolos de indicadores; para cada uno de los indicadores de desempeño incluidos en la guía. Estos protocolos proporcionan definiciones, asesoramiento para la recopilación de información y otras sugerencias para ayudar a la redacción de las memorias y garantizar la consistencia de la interpretación de los Indicadores de desempeño. Los usuarios de la guía deben utilizar los protocolos de indicadores.

Los suplementos sectoriales complementan la guía aportando interpretaciones y asesoramiento sobre cómo aplicar la guía en un sector en concreto e incluyen indicadores de desempeño específicos para el sector. Los suplementos sectoriales aplicables deberán ser usados junto con la guía, y no en su lugar.

Los protocolos técnicos proporcionan indicaciones específicas sobre algunos aspectos de la elaboración de memorias, como por ejemplo la delimitación de la cobertura de la memoria. Están diseñados para utilizarse junto con la guía y los suplementos sectoriales y abordan cuestiones a las que se enfrentan la mayoría de las organizaciones durante el proceso de elaboración de memorias.

A continuación se presenta la estructura elemental de un informe propuesto por la Guía GRI en el cuadro 11:

Cuadro 11
Estructura del informe GRI

APARTADO	DESCRIPCIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Informe del responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los elementos principales del informe 	Revisión de la estructura y los sistemas de gestión adoptados para implementar la visión sobre la sostenibilidad
Perfil de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el contexto y características de la entidad 	Actividad, países en los que opera, propiedad, tipo de clientes, información cuantitativa relevante sobre la actividad, análisis de costes
Resumen e indicadores clave	<ul style="list-style-type: none"> • Visión global del informe, destacando la relación empresa-partícipes 	Indicadores utilizados sobre realizaciones medioambientales, económicas, sociales e integración de las anteriores
Visión y estrategia	<ul style="list-style-type: none"> • Visión global del informe, destacando la relación empresa-partícipes 	Comentarios sobre el equilibrio adoptado por la organización en los tres aspectos. Comentarios sobre la utilización de los resultados. Visión a largo plazo de la sostenibilidad
Política, organización y sistemas de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la estructura y los sistemas de gestión adoptados para implementar la visión sobre la sostenibilidad 	Políticas y organización (responsabilidad, compromisos suscritos ...). Sistemas de gestión (programas de calidad, selección de proveedores,). Relación con los partícipes (definición y selección, consultas, uso de la información,...) Realizaciones medioambientales (energía, materiales, agua, ...)
Realizaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la estructura y los sistemas de gestión adoptados para implementar la visión 	Realizaciones económicas (beneficios, inversiones, salarios, ...), intangibles, ...).

	sobre la sostenibilidad	Realizaciones sociales (lugar de trabajo, derechos humanos, proveedores, ...) Integración (sistémica, referencias cruzadas, ...)
--	-------------------------	---

Fuente: Elaboración propia basada en información tomada de GRI (2001).

Como se indica en la Guía del GRI, tanto para las organizaciones como para los usuarios externos resulta relativamente nuevo realizar memorias sobre la actuación económica, medioambiental y social de sus actividades, por lo que la labor experimental de los informantes facilitará el aprendizaje y el avance continuo, necesarios para el perfeccionamiento de la guía.

Existen diversas formas de mejorar la calidad, utilidad y credibilidad de la memoria presentada por una organización. Ejemplo de esto son los procesos de validación independientes que proporcionan un grado adicional de garantía y exhaustividad de las memorias de sostenibilidad o de alguno de sus elementos en concreto. Esta validación puede mejorar la calidad, utilidad y credibilidad de la información empleada dentro de la organización informante y de los sistemas y procesos de gestión subyacentes.

Cuadro 12

Indicadores dentro del marco GRI

	CATEGORÍA	ASPECTO
ECONÓMICOS	Impactos económicos directos	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Proveedores • Empleados • Proveedores de capital • Sector público
AMBIENTALES	Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Materias primas • Energía • Agua • Biodiversidad • Emisiones, vertidos y residuos

		<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Productos y servicios • Cumplimiento • Transporte • General
SOCIALES	Prácticas laborales y trabajo decente	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Relaciones empresa/trabajadores • Salud y seguridad • Formación y educación • Diversidad y oportunidad
	Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y gestión • No discriminación • Libertad de asociación y negociación colectiva • Trabajo infantil • Trabajo forzoso y obligatorio • Medidas disciplinarias • Medidas de seguridad • Derechos de los indígenas
	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad • Corrupción • Contribuciones políticas • Competencia y precios
	Responsabilidad del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad del cliente • Productos y servicios • Publicidad • Respeto a la intimidad

Fuente: Elaboración propia basada en información tomada de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (2002).

2.8.3. Normas de las Naciones Unidas sobre las sobre las Responsabilidades de las Empresas Transnacionales y otras Empresas Comerciales en la esfera de los Derechos Humanos

Hoy día un empresario responsable consigo mismo, sus colaboradores y la comunidad debe como recomendación conocer y tener a la mano las diferentes

normas internacionales de las Naciones Unidas, pero adicionalmente debe actualizarse permanentemente para que pueda aplicarlas sin ningún inconveniente en los diferentes ámbitos en las que se encuentra su organización.

2.8.3.1. Normas Internacionales aplicables a cuestiones: laborales, de salud, medioambientales, de discriminación y seguridad

Son muchas las normas existentes que respaldan la integridad física, social y moral de los seres humanos una de la más importante es la Declaración Universal de Derechos Humanos; a continuación se procede a mencionar una de las más relevantes y que tienen una relación estrecha con la RSC; puesto que su práctica dentro de la organización hace que de cierta medida la empresa sea socialmente responsable.

Norma SA 8000

La norma SA 8000 surgió en 1997 en Estados Unidos con la misión de “mejorar las condiciones de trabajo a nivel mundial”. Se elaboró por un grupo de expertos reunidos por la Agencia de Acreditación del Consejo sobre Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities Accreditation Agency, CEPAA), compuesto por individuos de organizaciones que representaban a diversas partes interesadas.

En 1998 se fundó la Social Accountability Internacional (SAI) agencia de acreditación constituida por la CEPAA, para dirigir la implementación de la SA 8000 y las actividades complementarias de formación. Esta norma, a su vez, se basa en otras normas de derechos humanos internacionales ya existentes, entre otros, por la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de la ONU y en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Las características fundamentales de este estándar son:

- Es una norma internacional.
- Define los requisitos acerca de las prácticas de empleo sociales de fabricantes y proveedores.
- Es aplicable a instalaciones de cualquier tamaño y ámbito geográfico, así como para todo tipo de sectores de actividad
- Es uniforme y auditable por terceras partes.
- Está sujeta a revisiones periódicas. La última versión es de 2008.
- Está elaborada por partes interesadas (empresas, ONG, sindicatos...)
- Existe una guía de aplicación que se puede consultar en: www.sa-intl.org
- Existe formación específica para auditores y certificadores.
- Entre las áreas cubiertas por la SA 8000 están el trabajo infantil, el trabajo forzado, la salud y la seguridad, la libertad de asociación y negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo, compensaciones y sistemas de gestión.
- Es una norma certificable.

AA1000

La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) ha sido elaborada por el ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability), una organización internacional sin ánimo de lucro fundada en 1996 con la participación de multinacionales, organizaciones no gubernamentales, académicos y empresas consultoras.

Esta serie de normas ha sido elaborada para proveer a las organizaciones de cualquier sector, tamaño y región de unos estándares de mejora de la sostenibilidad. La última edición de esta norma data del año 2008.

Las características claves de la serie AA1000 son las siguientes:

- Cubre todos los resultados de la organización, económicos, sociales y ambientales, es decir, el “desempeño sostenible”.

- Examina cómo una organización conoce, comprende e integra a los diferentes grupos de interés.
- Se centra de manera especial en las partes interesadas y en la precisión de la información que se provee, así como en las políticas de la organización y el cumplimiento de las regulaciones obligatorias.
- Establece los criterios para el aseguramiento de las declaraciones públicas, de forma que se fomente la credibilidad de los reportes de sostenibilidad.
- Evalúa la información proporcionada a las partes interesadas con respecto a la capacidad de la organización de dar respuesta a sus inquietudes, puesto que interpreta la acción de reportar como evidencia de un compromiso permanente con ellas.

ISO 26000

Esta norma publicada el pasado año 2010 y desarrollada por ISO (International Standard Organization) tiene el objetivo de orientar a las organizaciones sobre cómo implementar la Responsabilidad Social Empresarial.

ISO 26000 es una guía que indica directrices en materia de Responsabilidad Social. El documento es el resultado del consenso entre expertos internacionales representantes de los principales grupos de interés y está diseñada para animar y fomentar la implantación de las mejores prácticas de Responsabilidad Social a nivel internacional.

La norma tiene la siguiente estructura:

- Introducción.
- Alcance.
- Referencias normativas.
- Términos y definiciones.
- El contexto de Responsabilidad Social en el que opera la organización.
- Principios de Responsabilidad Social importantes para las organizaciones.

- Orientación sobre los temas/materias centrales de Responsabilidad Social.
- Orientaciones para implementar la Responsabilidad Social en las organizaciones.
- Anexos de orientación.
- Bibliografía.

En definitiva, el texto recoge un acuerdo global sobre tres cuestiones claves:

1. Definiciones y principios de la Responsabilidad Social.
2. Las principales cuestiones que deberán ser consideradas en la implementación de la Responsabilidad Social.
3. Orientación sobre cómo integrar la Responsabilidad Social en las operaciones de la organización.

Norma SGE 21

En el año 2000 surge esta norma, desarrollada por Forética, Asociación de Empresas y Profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial en España, cuyo fin es fomentar este ámbito de la gestión entre las organizaciones. La norma SGE (Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable), nace de la demanda por parte de las empresas para contar con herramientas que permitan asegurar un alineamiento entre la gestión y los valores de cada organización. La última versión de esta norma data del año 2008.

Su característica principal es que es una norma que permite establecer, implantar y evaluar en las organizaciones un sistema de gestión ética y socialmente responsable.

La norma SGE 21 incorpora criterios relativos a las relaciones de la empresa con sus grupos de interés, como clientes y consumidores, proveedores, empleados, entorno ambiental, accionistas, competencia, entorno social y administración.

Además es aplicable a cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño y sector de actividad.

La norma está compuesta por una serie de capítulos que la desarrollan. Los primeros cinco capítulos explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, siendo el capítulo seis el que desarrolla los requisitos de la norma y, por lo tanto, en el que se basarán tanto la implantación como la auditoría de la organización a evaluar.

El capítulo seis está estructurado en nueve áreas de gestión, las cuales exponen las consideraciones teóricas orientativas del compromiso social a adquirir por las organizaciones, y los requisitos que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de la implantación del Sistema de Gestión Ética.

Las nueve áreas de gestión son:

- Alta Dirección
- Clientes
- Proveedores y Subcontratistas
- Recursos Humanos
- Entorno Social
- Entorno Ambiental
- Inversores
- Competencia
- Administraciones competentes

Norma UNE 165010 EX

Esta norma que desarrolla un sistema de gestión de Responsabilidad Social de la Empresa, nace por el interés demostrado por las organizaciones en dar respuesta a la demanda social existente en relación a los impactos generados por sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente y los comportamientos éticos, sociales,

laborales, ambientales y de respeto de los derechos humanos. Fue desarrollada por AENOR (Asociación Española de Normalización) en 2009.

Se trata de una guía que establece los criterios para mejorar la actividad de la organización en relación con la Responsabilidad Social Empresarial. Al igual que los anteriores estándares mencionados es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño o sector.

El contenido de la guía está inspirado y deberá considerarse como adicionales a los convenios internacionales, especialmente la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Convención de los Derechos del Niño de la ONU, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OTI) y tratados internacionales ambientales como los de prevención al cambio climático.

La guía pretende ayudar a las empresas a establecer sus criterios de actuación, teniendo en cuenta sus especificaciones, en el campo ético, social, laboral, ambiental, económico y de respeto de los derechos humanos, de una forma transparente responsable, sirviendo de base para un sistema eficaz que les permitan realizar esfuerzos visibles y creíbles en esta área.

La Norma se desarrolla a lo largo de una serie de capítulos. Los cinco primeros explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, así como los principios generales y los derechos básicos que deben estar presentes en todas las actuaciones dentro de la gestión de RSE de una empresa.

El capítulo cinco desarrolla una serie de recomendaciones que la empresa debería tener en cuenta para implantar y mantener un Sistema de Gestión de RSE, así como poner los medios para mejorar continuamente su eficacia. Por su parte, el capítulo seis desarrolla un modelo de sistema de gestión para la RSE, de aplicación flexible, pudiendo existir otros modelos que posibiliten también el desarrollo de la RSE.

Norma ISO 14000

La norma ISO 14000 es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantados, afectará todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico. Los estándares son voluntarios, no tienen obligación legal y no establecen un conjunto de metas cuantitativas en cuanto a niveles de emisiones o métodos específicos de medir esas emisiones. Por el contrario, ISO 14000 se centra en la organización proveyendo un conjunto de estándares basados en procedimiento y unas pautas desde las que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental.

En este sentido, cualquier actividad empresarial que desee ser sostenible en todas sus esferas de acción, tiene que ser consciente que debe asumir de cara al futuro una actitud preventiva, que le permita reconocer la necesidad de integrar la variable ambiental en sus mecanismos de decisión empresarial.

La norma se compone de 5 elementos, los cuales se relacionan a continuación con su respectivo número de identificación:

- Sistemas de Gestión Ambiental (14001 Especificaciones y directivas para su uso – 14004 Directivas generales sobre principios, sistemas y técnica de apoyo.)
- Auditorías Ambientales (14010 Principios generales- 14011 Procedimientos de auditorías, Auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental- 14012 Criterios para certificación de auditores)
- Evaluación del desempeño ambiental (14031 Lineamientos- 14032 Ejemplos de Evaluación de Desempeño Ambiental).
- Análisis del ciclo de vida (14040 Principios y marco general- 14041 Definición del objetivo y ámbito y análisis del inventario- 14042 Evaluación del impacto del Ciclo de vida- 14043 Interpretación del ciclo de vida- 14047

Ejemplos de la aplicación de iso14042- 14048 Formato de documentación de datos del análisis)

- Etiquetas ambientales (14020 Principios generales- 14021Tipo II- 14024 Tipo I – 14025 Tipo III)
- Términos y definiciones (14050 Vocabulario)

2.8.4. Promotores y mentores institucionales de la RS en América Latina

2.8.4.1. Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE)

El CCRE es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, dedicada a la divulgación, promoción, investigación, asesoría de empresas en temas relacionados con responsabilidad social empresarial y ética de las organizaciones; a través de ello busca agregar valor y optimizar la gestión de las empresas y las organizaciones.(Ver cuadro 13)

Cuadro 13

Centro Colombiano de Responsabilidad Social

PROGRAMA	OBJETIVO	PRODUCTOS Y SERVICIOS
EL ÍNDICE CCRE	<p>Evaluar el desempeño de la organización en cuanto a su gestión de la responsabilidad social.</p> <p>Construir su estrategia de negocio frente a la responsabilidad social</p> <p>Mejorar su competitividad</p>	<p>Asesorías y consultorías en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de mejores prácticas de RSE. • Formulación y puesta en marcha de un marco ético para la organización. • Desarrollo de estrategias de mercadeo responsable. • Construcción de alianzas éticas con empresas competidoras. • Desarrollo de estrategias de relación con el medio

		<p>ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de la relación entre empresa y comunidad. • Manejo de la relación entre empresa y Gobierno. • Establecimiento de cadenas éticas de valor con contratistas y proveedores. • Diseño de procesos comunicativos internos y externos.
<p>AMIGOS Y BENEFACTORES</p>	<p>Consolidar empresas progresistas que inviertan en el bienestar de sus <i>stakeholders</i>, para generar mayores niveles de competitividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descuentos especiales en seminarios, simposios, foros y otros servicios que presta el CCRE • Grupos de trabajo conformados y dirigidos por el CCRE en temas específicos de interés sectorial, local, laboral o específico, así como en comités técnicos y de investigación. • Dispondrán de un área exclusiva en el sitio del CCRE en Internet • Asesorías especializadas

Fuente: Elaboración propia basada en información tomada. CCRE (2013).

2.8.4.2. El Instituto Ethos de Brasil

Instituto ETHOS de empresas y responsabilidad social: es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Indicadores Ethos

Los indicadores Ethos que menciona Montuschi (2012), en la revista peruana de derecho de la empresa-gobierno corporativo y Responsabilidad Social de han sido desarrollados en el 2005, por el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, organización no gubernamental creada con la misión de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a administrar sus negocios en forma socialmente responsable.

Los indicadores son una herramienta que ofrece ayuda a las empresas en el proceso de profundización de su compromiso con la responsabilidad social y con el desarrollo sustentable. Están estructurados en forma de cuestionario, con temas relevantes para una gestión que contribuya al desarrollo socio ambiental.

Dentro de la organización del cuestionario de los Indicadores Ethos, instrumento este o insumo para facilitar la presentación y reflexión de la aplicabilidad de la Responsabilidad Social Corporativa está compuesto por siete temas de suma importancia:

- Valores, Transparencia y Gobernanza
- Público Interno
- Medio Ambiente
- Proveedores
- Consumidores y Clientes
- Comunidad
- Gobierno y Sociedad

Según Ethos (2006), cada uno de esos rubros se divide en un conjunto de indicadores, cuya finalidad es plantear cómo puede la empresa mejorar su desempeño en los temas correspondientes desde distintas perspectivas.

2.8.4.3. *Prohumana en Chile*

Fundación ProHumana nació en 1998, enfocada en el tema de la acción filantrópica como elemento de la responsabilidad social. Es una organización sin fines de lucro, cuya misión se orienta a promover una cultura de responsabilidad social en Chile, a través de una ciudadanía proactiva expresada en personas, instituciones y empresas, mediante el desarrollo de conocimientos, la creación de espacios de diálogo que recojan la diversidad y la generación de acciones trisectoriales específicas.

Su objetivo central es liderar el tema de la responsabilidad social empresarial y ciudadana en Chile, articulando a las organizaciones interesadas en un marco de cooperación y reciprocidad, que permita configurar una red que investigue y aplique los conceptos ligados a la responsabilidad social en el país. Desarrolla su labor en el área de la responsabilidad social y la filantropía, a través de seis ámbitos de acción:

- Investigación y desarrollo de conocimientos.
- Sensibilización de actores en el tema de la responsabilidad social empresarial y ciudadanía.
- Promoción de espacios de diálogo y encuentro entre actores representativos de la diversidad.
- Constitución y coordinación de redes de cooperación.
- Aporte a la elaboración de propuestas legislativas y normativas.
- Servicios de asesoría especializada.

Opera con organizaciones colaboradoras con las que establece alianzas. Entre ellas encontramos: la Agencia Canadiense para el Desarrollo (ACDI), ACHS, Banco Estado, Banco Santander Santiago, BHP Billiton Chile, Burson Marsteller, Canal 13, Cámara Chilena de la Construcción, PNUD; entre otras.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

En virtud que la investigación se relaciona con Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, supone un examen del fenómeno de estudio, a partir de una metodología que se corresponda con los objetivos planteados, cuya acción tienda a tomar, ordenar y analizar el fenómeno de estudio, adicionalmente, con la concurrencia del paradigma científico en el cual se sitúe el trabajo investigativo.

Al respecto Balestrini y Lares (2007), señalan que la metodología describe en detalle el diseño del estudio. En tal sentido, afirma que se debe: *“informar sobre los métodos y técnicas utilizadas para la recolección de la información, el tipo de datos recopilados, la muestra (si es requerida); métodos para sus análisis y otros aspectos similares”* (p. 67).

Particularmente, y sobre la base de las consideraciones anteriores, en el capítulo presentado, se expone los procesos que se llevan a cabo para la obtención de los datos, mediante un diseño concordante con los objetivos de investigación, entonces, es evidente, que se realiza la descripción de las características metodológicas que se sigue con justificación teórica de cada aspecto, a partir de la naturaleza de la investigación, nivel de investigación, diseño, universo, población y muestra, técnica e instrumentos para la recolección de información, procedimiento para la recolección de datos y técnica de análisis de datos, tal como se indican en los apartados subsiguientes para hallar explicación a la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras.

3.1. Tipo o enfoque de la Investigación

Los aspectos subsiguientes, describen de manera detallada el tipo o enfoque de la investigación en concordancia con los objetivos y la formulación del problema enunciado en el capítulo anterior. A continuación se procede a informar sobre el respecto.

Inicialmente, para seguir el camino del orden antes indicado, y proceder a obrar bajo un conjunto sistemático de criterios de acción para orientar el proceso de la presente investigación, es prioritario establecer el tipo o enfoque que se ajusta a la necesidad, el cual es el método mixto; puesto que como lo afirman Hernández, Fernández y Baptista (2010), “*constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación*” (p.554), pues un estudio mixto sólido comienza con un planteamiento de problema contundente y demanda claramente el uso e integración de los dos enfoques.

En este orden de ideas, y a partir de lo afirmado por Sánchez (2012), la investigación de métodos mixtos (investigación mixta es un sinónimo) es el complemento natural de la investigación tradicional cualitativa y cuantitativa. Los métodos de investigación mixta ofrecen una gran promesa para la práctica de la investigación. La investigación de métodos mixtos es formalmente definida aquí como la búsqueda donde el investigador mezcla o combina métodos cuantitativos y cualitativos, filosóficamente es la "tercera ola". Una característica clave de la investigación de métodos mixtos es su pluralismo metodológico o eclecticismo, que a menudo resulta en la investigación superior

Del mismo modo afirma ese autor que las principales características de investigación *cuantitativa* tradicional son un foco en la deducción/confirmación,

teoría/comprobación de hipótesis, la explicación, la predicción, recopilación de datos estandarizado, y el análisis estadístico.

Las características principales de la investigación *cualitativa* son de inducción, descubrimiento, exploración, teoría /la generación de hipótesis, el investigador como el principal "instrumento" de recopilación de datos y análisis.

El proceso del modelo de métodos de investigación mixta consta de ocho pasos:

- Determinar la pregunta de investigación
- Determinar el diseño mixto que es apropiado
- Seleccionar el método mixto o modelo mixto de diseño de la investigación
- Recoger la información o datos de entrada
- Análisis de los datos
- Interpretar los datos
- Legitimar los datos o información de entrada
- Sacar conclusiones (si se justifica) y la redacción del informe final.

En la justificación de esta investigación se expresa la necesidad del empleo del método mixto, pero adicionalmente a esto se requiere aclarar que el aspecto documental será profundizado en el marco o aparte teórico, mientras el aspecto de sondeo se desarrollará con el ejercicio de campo a partir de la aplicación de diez (10) encuestas a una pequeña muestra de igual número de informantes; por esta razón no se aplica una muestra probabilística como tal, debido a lo reducido de la población.

Por el contrario se utilizará una muestra no probabilística; ya que como lo mencionan Cantoni (2009), en su artículo denominado "*Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa*":

“la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien

establece la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Desde el enfoque cuantitativo y para determinado diseño, la utilidad de una muestra no probabilística reside no tanto en una “representatividad” de elementos, sino en una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características definidas previamente en el planteamiento del problema” (p.2).

3.2. Diseño documental

Según Arias (2001), la investigación documental “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otro tipo de documentos” (p.47).

En este sentido, el tema de estudio se abordará mediante la revisión de documentos, textos, revistas, artículos, tesis doctorales y de maestría, instrumentos jurídicos, documentos electrónicos, Páginas web, informes de Responsabilidad Social Corporativa; entre otros; sin desconocer que el diseño documental hace parte del enfoque cualitativo.

3.3. Universo, Población y Muestra de Estudio

A continuación, se presentan algunos aspectos referidos al universo, población y muestra, necesarios para delimitar las unidades de análisis.

Universo

El universo investigado está limitado solo a espacio, porque se abarca a las entidades financieras existentes en el Municipio de Arauca, ciudad capital del Departamento de Arauca. El universo objeto de estudio representa una población de tipo finita.

Población

Es precisamente la población de estudio, a quienes se aplica el instrumento para tomar los datos necesarios para explicar el fenómeno acerca de la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca. Particularmente Piñango (2010), explica que la población:

“Se refiere al conjunto de elementos que va a ser objeto de estudio o grupo de personas, entidades, instituciones, sobre quienes tendrán efecto los resultados y las conclusiones.” (p. 102).

Es decir, se atribuye a la totalidad de las personas para quienes se toma en la investigación, es decir, todos los elementos que se van a considerar, de allí que se debe identificar los sujetos, de manera que ésta se considere en el marco de los criterios de inclusión para que sirvan de referente, a objeto de tomar la información necesaria sobre la responsabilidad social.

En este orden de ideas, se puede citar a Ram (2003), quien sostiene en torno a la población:

"es el conjunto de elementos que poseen características definitivas" (p.8).

Estos elementos, tal como se desprende, se refiere a las personas que sirven para obtener información para explicar el constructo u objeto de estudio, y por supuesto, deben poseer características comunes entre sí. En este caso, la población utilizada para el desarrollo de la investigación, estuvo conformada por 5 gerentes y 5 subgerentes; pero, en el caso de los gerentes, se tomó toda la población por ser accesible a la investigadora, por tanto, adquiere un procedimiento censal. Estos se distribuyen del siguiente modo:

Cuadro 14
Población de Gerentes y Subgerentes

ÍTEM	ENTIDAD FINANCIERA	POBLACIÓN
1	Bancolombia	
	Gerente	1
	Subgerente	1
2	BBVA	
	Gerente	1
	Subgerente	1
3	Banco Agrario	
	Gerente	1
	Subgerente	1
4	Davivienda	
	Gerente	1
	Subgerente	1
5	Banco Bogotá	
	Gerente	1
	Subgerente	1
Total		10

Fuente: Elaboración propia (2014).

3.4. Técnicas o herramientas

Las técnicas de recolección de datos para la realización de este trabajo, en primer término consistió en la revisión documental de material bibliográfico, artículos, tesis de maestría y doctorales, revistas, guías entre otros, con el fin de obtener conocimiento y realizar la recolección de información. En segundo término, se usó la herramienta tecnológica “internet” para conseguir los antecedentes de RSC relacionados con el tema de investigación. y por último se elaboró un cuestionario.

Se puede entender por técnicas de recolección de datos como las distintas maneras como el investigador puede obtener información (Arias, 2001), para el caso se realizó análisis de documentos y observación. En este orden de ideas, Sabino

(2002), afirma que la observación puede definirse como: *“el uso sistémico de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”* (p.101).

3.4.1. Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de los datos se diseñó y elaboró un cuestionario estructurado, este permitió acercarse al fenómeno que se analiza adicionalmente recoger información. Al respecto Hernández (2001), define el instrumento como:

“un conjunto de preguntas que registran datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variable que el investigador quiere medir” (p.242).

Pues bien, el instrumento de recolección fue la encuesta que constituye el formato de papel diseñado por la investigadora, que no es otro sino aquel que utiliza para suministrar a los sujetos de estudio, a fin de obtener información sobre las dimensiones e indicadores señalados en el cuadro de variables.

Además, Arias (2012) explica que:

“un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68).

El instrumento estuvo dirigido a los gerentes y subgerentes de las entidades financieras, quienes se caracterizan por ser profesionales en el área de administración, contaduría y economía; y conformado por cinco opciones de respuesta utilizando la escala de Likert o estimación de frecuencia en la Parte II: Nada, Regular, Poco, Bastante y Mucho y en la parte III las cinco variables fueron: Nunca, Rara vez, Algunas veces, A menudo y Siempre; en la cual el encuestado debe responder el grado de aceptación o rechazo ante la pregunta planteada. Se elaboró un cuestionario

con (30) ítems y el cual presenta las siguientes características: una página de presentación donde se explica la finalidad del instrumento, un párrafo introductorio que presenta las instrucciones que posibilitan el procedimiento de respuesta a los respondientes y posteriormente se presentan los ítems que componen el cuestionario.

3.4.2. Técnicas de Procesamiento de Datos

Una vez recolectados los datos se editan en una matriz de datos para lo cual se hace necesario la previa clasificación y codificación. Primeramente se utilizó el programa Excel, luego de seleccionada la muestra objeto de estudio, se elaboró una base de datos con el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21.0.

Posteriormente se exploran los datos para analizar descriptivamente y se preparan de los resultados para su presentación en cuadros descriptivos.

Luego se procede a la elaboración de gráficos en tortas, de los cuadros en Excel para visualizar mejor las respuestas y para la representación de la información derivada de los cuadros descriptivos. Por ultimo procedemos a la realización del análisis.

3.4.3. Técnicas de Análisis e Interpretación de los Resultados

En el proceso de análisis e interpretación se utilizan las técnicas de análisis de contenido, para toda la información proveniente de textos, guías, informes electrónicos, revistas, entre otras y, las técnicas relacionadas con la estadística descriptiva e inferencial, con el propósito de mostrar resultados mediante porcentajes, cuadros y gráficos como se mencionó anteriormente.

Cuadro 15

Operacionalización de la Variable

Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Técnica /Instrumento	Ítems
Analizar la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia.	1. Describir los elementos de la Responsabilidad Social Corporativa	Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa	Definición de RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Filantrópico • Ética • Social • Medioambiental • Económico 	Investigación Documental	
			Enfoques teóricos de la RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumental • Político • Integrador • Ético 		
			Elementos de la RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntariedad • Identidad y Sostenibilidad • Relación con los grupos de Interés • Principios 		
			Dimensiones de la RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Externa • Interna 		
	2. Identificar los modelos de desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa	Desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa	Modelo de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Carroll • Modelo Wartick y Cochran • Modelo Wood • Desempeño Social Corporativo 	Investigación Documental	
			Prácticas de Desempeño de la RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos para la dinámica y puesta en marcha de la RSC • Características de las prácticas de RSC • Ventajas y Limitaciones de 		

				<ul style="list-style-type: none"> las prácticas de RSC Sistema de Gestión como practica de RSC 		
3. Determinar la normativa legal relacionada con la Responsabilidad Social Corporativa	La Normativa legal relacionada con la RSC	Pacto Mundial	<ul style="list-style-type: none"> Principios Fases para el proceso de implantación de los principios 	Investigación Documental		
		Global Reporting Initiative GRI	<ul style="list-style-type: none"> Principios Proceso para la elaboración de memorias de sostenibilidad 			
		Normas de las Naciones Unidas sobre las Responsabilidades de las Empresas Transnacionales y otras Empresas Comerciales en la esfera de los Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Normas Internacionales aplicables a cuestiones: laborales, de salud, medioambientales, de discriminación y seguridad 			
		Promotores y mentores institucionales de la RS en América Latina	<ul style="list-style-type: none"> Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE) 			
			<ul style="list-style-type: none"> El Instituto Ethos de Brasil 			
			<ul style="list-style-type: none"> Prohumana en Chile 			
4. Analizar los niveles de conocimiento de la Responsabilidad Social Corporativa y su aplicabilidad en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia	La Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia	Desarrollo de la RSC Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Conocimiento de la RSC 	Encuesta dirigida a gerente y subgerente		Parte I: 1-10
			<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de la RSC 			Parte II: 11-30

CAPITULO IV

4. ANALISIS DE RESULTADOS

En función del objetivo general y del planteamiento del problema de esta investigación, se ha realizado un análisis exploratorio acerca del nivel de conocimiento y la aplicabilidad que las entidades financieras (objeto de estudio), del Municipio de Arauca le dan a la RSC.

Una vez aplicada la encuesta o instrumento de recolección de la información y procesada esta misma a través de las técnicas de análisis descritas en el capítulo anterior, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para la interpretación, lo cual nos aportará y ayudará a sustentar el objetivo general de nuestra investigación, pero además el objetivo específico n° 4 que busca analizar los niveles de conocimiento de la Responsabilidad Social Corporativa y su aplicabilidad en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia por cuanto la información que arrojará será la que indiquen las conclusiones a las cuales llega la investigación.

En este proceso se logró una serie de resultados que se presentan a continuación, los cuales podrán ser visualizados mediante estadísticas descriptivas (tablas y gráficos), a fin de facilitar su comprensión. Adicionalmente los resultados se presentaran iniciando con el análisis de la distribución de la muestra en donde encontramos los datos básicos de los encuestados, en segundo lugar se mostrará el análisis del nivel de conocimiento de la responsabilidad social corporativa, seguidamente del análisis de la aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca,

Colombia, teniendo en cuenta la aplicabilidad que los gerentes y subgerente le dan al interior de las mismas.

4.1 Análisis de la distribución de la muestra

A continuación se presentaran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los gerentes y subgerentes los cuales podrán ser visualizados mediante estadísticas descriptivas (tablas y gráficos), a fin de facilitar su comprensión; puesto que cada uno de ellos será soportado con el análisis e interpretación de datos, teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

4.1.1. Datos básicos encuestados

Como se observa en el cuadro 16 con relación a la profesión de los encuestados vemos que el 50.00% son administradores de empresas lo cual quiere decir que las personas que cuentan con este título profesional son las más llamadas para ejercer el cargo de gerente de oficina o sucursal en las entidades financieras, ya que se considera que cuentan con las competencias profesionales, dado que éste cargo implica la aplicación de diversas categorías como son el mercadeo, el manejo de recurso humano, la planeación y las finanzas; adicionalmente está capacitado para la toma de decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa sin desconocer que pueden ejercer fácilmente el liderazgo para el logro y consecución de metas en la organización e identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno social.

Lo que es sumamente importante para este tipo de empresas que manejan y prestan recursos financieros y son exigentes en cumplir cabalmente el proceso de selección de su personal; el 30.00% de preferencia es el contador público ya que unas de sus competencias más importantes es la de analizar la información de manera oportuna, pero adicionalmente tiene la capacidad de dirección y coordinación de

equipo de trabajo y desarrolla estrategias útiles, cuando se cuenta, se mide o se estima entre muchas más y un 20.00% los economista porque están capacitados para desempeñar una amplia variedad de funciones de gestión, asesoramiento y evaluación en los asuntos económicos en general, tanto en el ámbito público como en el privado y adicionalmente gusta mucho porque puede ser consultor, analista financiero, o asesor fiscal lo cual lo hace muy llamativo para que las entidades financieras se interesen en contratar. (Ver gráfico 3).

Cuadro 16

Profesión de los gerentes y subgerentes

Profesión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador de Empresas	5	50,00	50,00	50,00
	Contador Público	3	30,00	30,00	80,00
	Economista	2	20,00	20,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Vemos en el cuadro 17 que las entidades financieras cuentan con el 50.00% en igual porcentaje de los dos cargos administrativos más importantes y de mayor escala de mando, como lo es el de gerente y subgerente, lo que quiere decir que este tipo de empresas cumplen con los niveles de mando administrativo y gerencial para la toma de decisiones y delegación; ya que los cargos mencionados se encuentran en la estructura administrativa y en el nivel jerárquico más importante. (Ver gráfico 4).

Cuadro 17

Cargo que ocupan dentro de la entidad financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	5	50,00	50,00	50,00
	Sub Gerente	5	50,00	50,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

En el cuadro 18 con relación a la entidad financiera en donde laboran los encuestados; se observa que hacen presencia y prestan sus servicios los bancos más relevantes e importantes a nivel nacional como lo son Bancolombia, Banco Agrario, Davivienda y Banco de Bogotá y de los reconocidos a nivel internacional encontramos al Banco BBVA. Estos mismos seleccionan y vinculan un 20.00% de personal para que ocupen los dos cargos más importantes (gerente y subgerente), de la estructura organizacional de sus prestigiosas empresas. (Ver gráfico 5).

Cuadro 18

Entidad Bancaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bancolombia	2	20,00	20,00	20,00
	BBVA	2	20,00	20,00	40,00
	Banco Agrario	2	20,00	20,00	60,00
	Davivienda	2	20,00	20,00	80,00
	Banco de Bogotá	2	20,00	20,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

4.1.2. Análisis del Nivel de Conocimiento de la Responsabilidad Social Corporativa

El objetivo específico n° 4 de este trabajo investigativo busca analizar los niveles de conocimiento de la Responsabilidad Social Corporativa y su aplicabilidad en las entidades financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia; para lo anterior se puede evidenciar en este punto el análisis de las respuestas dadas por la población objetivo a cada pregunta de la encuesta aplicada. A continuación se muestran y se explican los resultados obtenidos:

En el cuadro 19 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta No. 1 tiene por objetivo revelar el nivel de conocimiento que tiene la población objetivo sobre la

sigla de RSC, en este sentido al analizar las respuestas de la pregunta según los encuestados y los resultados plasmados en el cuadro mencionado, se concluye que el 60.00% de los que respondieron tienen claro el significado de la sigla RSC; un 30.00% poco sabe y el 10.00% mucho. Lo que quiere decir que existen un potencial significativo de gerentes y subgerentes que están informados y familiarizados con este término tan importante.

Además como lo menciona Ferre (2011), en su artículo *La Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay: una visión comparada desde la ciudadanía y desde las empresas*, afirma que si bien es difícil ubicar con precisión e origen del concepto, diversos autores coinciden en que es a partir de los años cincuenta que la noción de RSE comienza a circular. A lo cual se puede deducir que al no ser la RSC un concepto nuevo; sino que por el contrario tiene más de cinco décadas en el medio las personas se familiarizan con su definición pero además se puede decir que estos resultados se deben al nivel educativo; ya que todos los encuestados son o tienen perfil profesional y esto hace que estén informados con temas del diario vivir. (Ver anexo gráfico 6)

Cuadro 19

Pregunta 1. ¿Qué tanto conoce usted sobre la sigla RSC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	3	30,00	30,00	30,00
	Bastante	6	60,00	60,00	90,00
	Mucho	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Con relación al cuadro 20 se observa que un 50.00% o sea la mitad de los gerentes y subgerentes encuestados responden que manejan muy poco el concepto básico de RSC; lo cual es preocupante puesto que el concepto de RSC lo pueden encontrar en cualquier medio de comunicación televisivo, de prensa escrito, radial,

internet, páginas web especializadas en el tema, reportes de sostenibilidad, intranet y por último las más utilizadas en la actualidad las redes sociales y aunado a esto que estos bancos conozcan poco, puede ser como lo afirma Bornot, S.(2004), las empresas desconocen el tema de RSC, por ser poco difundido y confuso, ya que los mensajes no se han enviado de forma clara y concreta, donde este conocimiento se ha concentrado únicamente en manos de la empresa multinacional y la gran empresa.

Contrario ocurre con el 40.00 % que dice manejar bastante este concepto (Ver anexo gráfico 7), lo cual es importante ya que se puede determinar que ven necesario conocer sobre el tema y que estar ilustrado brinda un marco coherente para definir la relación entre las empresas y la sociedad lo cual ayuda a lograr legitimidad, credibilidad, confianza y al mismo tiempo, promueve la excelencia empresarial que es una de las grandes metas que buscan o deben lograr este tipo de organizaciones aunque algunos teóricos como Husted, (2003), Bestatén y Pujol, (2004), y otros defienden que el concepto de RSC debe asociarse más a un movimiento en proceso como un medio de transformación social, que a un concepto en búsqueda de definición.

Cuadro 20

Pregunta 2. ¿Maneja usted el concepto básico de Responsabilidad Social Corporativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	5	50,00	50,00	50,00
	Bastante	4	40,00	40,00	90,00
	Mucho	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Se puede evidenciar en el cuadro 21 que el 50.00 % de los encuestados identifican claramente los diferentes elementos de la RSC, puesto que la mitad de la población objeto asocia los elementos a la acción en pro de la comunidad y la sociedad en general; lo que es contradictorio con las respuestas de la pregunta

anterior (Ver cuadro 20), puesto que si se identifican los elementos de la RSC a su vez se tiene claro su concepto básico en un porcentaje acumulado en respuesta positiva de un 60.00% porque el 10.00% dice identificarlos mucho y solo el 40.00% responde conocer poco. (Ver anexo gráfico 8)

Cuadro 21

Pregunta 3. ¿Qué tanto identifica usted los diferentes elementos de la RSC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	40,00	40,00	40,00
	Bastante	5	50,00	50,00	90,00
	Mucho	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Se observa en el cuadro 22 que un alto porcentaje del 60.00% de los encuestados tienen bastante claro el concepto de stakeholders esto supone que existe una creciente conciencia en manejar y tener definidos los conceptos básicos de RSC y uno de los elementos fundamentales que son los grupos de interés, como se esperaba se puede afirmar que el nivel de información de los encuestados está relacionado con el nivel de educación, a mayor nivel educativo aumenta el porcentaje de respuesta afirmativamente a la pregunta; solo el 40.00% responde conocer poco este concepto (Ver anexo gráfico 9)

Cuadro 22

Pregunta 4. ¿Considera usted que conoce el concepto de stakeholders?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	40,00	40,00	40,00
	Bastante	6	60,00	60,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

En el cuadro 23 se puede observar que el 80.00% de los encuestados respondieron saber bastante sobre quiénes integran los grupos de interés y su importancia en la práctica de la RSC y solo 4 entre los que encontramos gerentes y subgerentes respondieron en igual porcentaje del 10.00% en saber poco y mucho (Ver anexo gráfico 10).

Es importante recalcar que para las empresas o entidades financieras encuestadas los grupos de interés son muy importantes es por ello que las actividades de RSC, van dirigidas a fortalecer la parte social, pero adicionalmente se tiene en cuenta la clasificación o las dos grandes categorías que existen: internas y externas. Dentro de las primeras estarían los trabajadores y accionistas. Las externas incluyen la comunidad, los usuarios o clientes, los proveedores y el gobierno. En lo interno la mayor prioridad está en los trabajadores quienes tienen la mayor cercanía con la empresa, en tanto que en lo externo la comunidad ocupa el primer lugar, lo cual demuestra el compromiso de las empresas con la RSC.

Cuadro 23

Pregunta 5. ¿Sabe usted quiénes integran los grupos de interés y su importancia en la práctica de la RSC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	10,00	10,00	10,00
	Bastante	8	80,00	80,00	90,00
	Mucho	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Como se observa en el cuadro 24 el 60.00% de los encuestados reconocen los principios de la RSC y el 10.00% mucho lo que supone que los bancos gerenciados por los encuestados tienen claro la práctica y puesta en marcha de los principios que enmarcan las ideas fundamentales que deberían regir la conducta de las empresas como lo es el cumplimiento legislativo, el comportamiento ético, el respeto por los intereses de los grupos de interés, el impacto ambiental de las operaciones de

negocios, la rendición de cuentas y transparencia. Contrario ocurre con el 30.00% que consideran reconocer poco estos principios lo cual es preocupante porque en este siglo y en el futuro la competitividad de las empresas está en la buenas prácticas empresariales. (Ver anexo gráfico 11).

Cuadro 24

Pregunta 6. ¿Reconoce usted cuáles son los principios de la RSC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	3	30,00	30,00	30,00
	Bastante	6	60,00	60,00	90,00
	Mucho	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Con respecto al cuadro 25 se observa que un 70.00% de los encuestados identifican bastante los principios sobre los que su entidad basa sus acciones sumado a este resultado alto está el 10.00% que responde mucho y un 20.00% aluden saber poco. (Ver anexo gráfico 12). Teniendo en cuenta que uno de los principios más importante es el comportamiento ético y la transparencia se puede suponer que en el momento de la respuesta estos principios se hayan puesto en práctica; es por ello que ejecutar los principios de la RSC significa la demostración de una ética empresarial reclamada por la sociedad como balancín al poder de un sector privado que juega un papel en la sociedad más central que nunca.

Para diversos autores tales como Porter y Kramer (2006), De la Cuesta (2004), Aparicio y Valdés (2009), se preguntan cuáles son las motivaciones para que se difundan las políticas de RSE y con ellas los principios; pues consideran que: *“estas motivaciones o elementos tienen que ver con intereses morales, sociales o económicos y, si bien es posible separarlos, deben ser analizados en forma conjunta, ya que lo común es que en la práctica interactúen unos con otros”*(p.108).

Cuadro 25

Pregunta 7. ¿Identifica usted cuáles son los principios sobre los que su organización basa sus acciones de RSC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	20,00	20,00	20,00
	Bastante	7	70,00	70,00	90,00
	Mucho	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

En el cuadro 26 se puede ver que el 50.00% de los encuestados distinguen las dimensiones de la RS, sumado a esto el 10.00% responde mucho; lo que supone que existe un nivel alto en conocimiento e interés por estar informados puesto que tener claridad e identificar las dimensiones tanto externas como internas de la RSC implica su relevancia, identificación y espacio de participación y concertación dentro de la toma de decisiones en la planeación de la organización. Lo mismo no se puede afirmar con el 40.00% que responde distinguir poco las dimensiones de la RSC; lo cual se puede presumir que es por desinformación. (Ver anexo gráfico 13).

Desde el punto de la gestión del conocimiento, el componente externo de la RSC lo formarán los conocimientos compartidos y explícitos entre la sociedad y la propia empresa. Por su parte, el componente interno lo formarán los conocimientos que la empresa posee para gestionar la RSC externa y alcanzar sus metas (Hofer y Schendel, 1978).

Cuadro 26

Pregunta 8. ¿Distingue usted las dimensiones de la RSC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	40,00	40,00	40,00
	Bastante	5	50,00	50,00	90,00
	Mucho	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Con relación a la pregunta 9 donde se quiere definir si los gerentes y subgerentes de los bancos encuestados conocen sobre la implementación de RSC medioambiental en sus entidades se puede notar en el cuadro 27, que el 60.00% dice conocer bastante esta estrategia empresarial y un 10.00% mucho; lo cual es muy positivo ya que este tipo de prácticas permiten que cualquier organización se posicionen en imagen y compromiso social con las futuras generaciones que son las que esperan disfrutar del mismo ambiente que hemos aprovechado nosotros. Contrario ocurre con el 30.00% de los encuestados pues dicen conocer muy poco sobre esta implementación y es preocupante este tipo de afirmaciones; ya que las entidades financieras en Colombia se caracterizan por ser la promotoras de este tipo de cultura ecológica. (Ver anexo gráfico 14).

Cuadro 27

Pregunta 9. ¿Qué tanto conoce usted sobre la RSC medioambiental que su entidad implementa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	3	30,00	30,00
	Bastante	6	60,00	90,00
	Mucho	1	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00

Continuando con la pregunta 10, que se representa en el cuadro 28; el 50.00% de los encuestados sostienen que identifican bastante las diferentes normas legales sobre RSC y un 10.00% responden mucho; lo cual es muy importante porque esto da más garantías a los diferentes integrantes de los grupos de interés como: clientes, proveedores y comunidad en general para que sigan confiando en este tipo de entidades; ya que estas cumplen las reglas del juego corporativo a nivel global y local mediante los principios como el respeto y la transparencia en el conjunto de leyes, normas e instancias del Estado a las que recurre la organización para seguir con sus operaciones contrario a lo anterior un 40.00% afirman identificar poco sobre las normas legales y por este motivo se puede suponer que se incurre en errores

administrativos los cuales con el tiempo pueden afectar la imagen y normal funcionamiento de sus actividades.(Ver anexo gráfico 15)

Cuadro 28

Pregunta 10. ¿Identifica usted las diferentes normas legales sobre RSC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	40,00	40,00	40,00
	Bastante	5	50,00	50,00	90,00
	Mucho	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

4.1.3. Análisis de la aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa en su entidad financiera

En este punto sobre el análisis de resultados para el caso de la aplicación de RSC en las entidades financieras el cual tiene relación con el objetivo n° 4 y el cual nos ayuda a lograr el objetivo general vemos en el cuadro No. 29 con relación a los resultados obtenidos de la pregunta 11 de la encuesta realizada a los gerentes y subgerentes de las entidades financieras del municipio de Arauca; que este tipo de organización se interesa a menudo por invertir en programas sociales utilizando los diferentes mecanismos que existen como patrocinios y donaciones en especie y dinero a proyectos que beneficien a la comunidad; el 80.00% es un porcentaje alto y se puede interpretar como positivo pues existe por parte de la alta gerencia compromiso y colaboración que se resume en que las entidades bancarias en Arauca son socialmente responsables; puesto que es lo ideal es que existe un mayor esfuerzo por incluir dentro de la planificación presupuestal este tipo de estrategias.

Además vemos que dos encuestados están en igual porcentaje de 10.00% y que responden que siempre destinan un fondo en programas sociales y uno que algunas veces invierten; lo cual es preocupante porque para la imagen y la labor de esta

organización ya que la sociedad juzga a las empresas más allá de sus capacidades para maximizar las ganancias. (Ver anexo gráfico 16)

Cuadro 29

Pregunta 11. ¿Su entidad financiera destina un fondo para el mantenimiento de programas sociales, por ejemplo, donaciones?

Su entidad financiera destina un fondo para el mantenimiento de programas sociales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	10,00	10,00	10,00
	A menudo	8	80,00	80,00	90,00
	Siempre	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Se observa en el cuadro No. 30 que el 40.00% en igual porcentaje de respuesta para justificar que algunas veces y a menudo la organización encuestada mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad; lo cual es extraño o más bien contradictorio que respondan algunas veces ya que este tipo de organización permanentemente cumple con unas condiciones mínimas de calidad y allí establecen medición de indicadores que permiten establecer el impacto de sus actividades en la comunidad.

Contrario a lo anterior es importante recalcar que un 20.00% responde que siempre lo hace; lo cual deja ver el interés y compromiso social por parte de la alta gerencia por la organización que administran, pues miden el impacto de sus actividades; esto quiere decir que realizan una evaluación y tienen en cuenta los resultados que sirve de feedback y que les permite verificar la gestión desempeñada en un grupo de interés o stakeholders tan importante como lo es la comunidad o sociedad en donde ejecutan sus actividades. (Ver anexo gráfico 17)

Cuadro 30

Pregunta 12. ¿Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	4	40,00	40,00	40,00
	A menudo	4	40,00	40,00	80,00
	Siempre	2	20,00	20,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

El cuadro 31 presenta los resultados de las respuestas de los encuestados con relación al patrocinio de programas para mejorar la salud y calidad educativa a la comunidad, pues un 80.00% responde que a menudo patrocinan estos programas y el 20.00% responden que siempre lo hacen (Ver anexo gráfico 18); lo cual deja ver que existe compromiso social por todas las entidades financieras encuestadas ya que los resultados son positivos, podemos decir o afirmar que estas empresas contribuyen a resolver problemas de la comunidad. Según los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de los bancos que existen en el municipio de Arauca desarrollan acciones ligadas con la RSC y hacen de estas actividades una prioridad en su empresa, teniendo en cuenta que en Colombia en el sector empresarial existe un compromiso social/medioambiental entre las empresas nacionales.

Cuadro 31

Pregunta 13. ¿La entidad que usted preside patrocina programas dirigidos a la comunidad para mejorar la salud y calidad educativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	8	80,00	80,00	80,00
	Siempre	2	20,00	20,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Según los resultados obtenidos en las respuestas dadas en la pregunta 14; se puede ver en el cuadro 32 que el 90.00% del alto mando encuestado sostiene que a menudo la entidad financiera que ellos gerencian procura tomar medidas reparadoras ante los reclamos de la comunidad y un 10.00% siempre tienen en cuenta los reclamos de la comunidad. Esto puede interpretarse como compromiso social

responsable; ya que responden y dan importancia a las solicitudes, quejas y reclamos de la comunidad. (Ver anexo gráfico 19).

Cuadro 32

Pregunta 14. ¿Su entidad procura tomar medidas reparadoras, por ejemplo, deficiencias en la atención al cliente, ante reclamos de la comunidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	9	90,00	90,00	90,00
	Siempre	1	10,00	10,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

En relación con la pregunta 15 y los resultados obtenidos que se encuentran plasmados en el cuadro 33 que tiene relación a las medidas para la conservación del medio ambiente y garantizar un lugar sano y equilibrado a las futuras generaciones se puede notar que el 60.00% de los encuestados a menudo toman medidas; el 30.00% siempre lo hace y el 10.00% algunas veces. (Ver anexo gráfico 20). Lo que supone que existe compromiso con el medio ambiente, en el cual predomina el fomento del uso responsable de la energía, seguido por la realización de una producción de bienes y servicios que no impacte en el entorno, además hoy día la misma cultura ciudadana hace que la sociedad en general demande cada vez más a las empresas un comportamiento social y medioambiental responsable especialmente sobre el consumo consciente y este ejemplo ayuda a construir una sociedad más sostenible y justa.

Cuadro 33

Pregunta 15. ¿La organización que usted dirige adopta medidas para conservar el medio ambiente con fines de garantizar un lugar sano y equilibrado a las futuras generaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	10,00	10,00	10,00
	A menudo	6	60,00	60,00	70,00
	Siempre	3	30,00	30,00	100,00

	Total	10	100,00	100,00	
--	--------------	-----------	---------------	---------------	--

Como podemos observar en el cuadro 34; el 50.00% de los encuestados respondieron que a menudo la entidad que ellos administran contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para realizar proyectos dirigidos al fortalecimiento de la integración empresa-comunidad; el 30.00% respondieron que siempre lo hacen y un 20.00% que algunas veces realizan este tipo de actividades. De lo anterior se puede suponer que existe compromiso y sentido de pertenencia con la sociedad y espacio en donde desarrollan sus operaciones ya que contribuyen con los recursos indispensables para ejecutar proyectos que contribuyen con el desarrollo de la comunidad en donde desarrollan sus operaciones. (Ver anexo gráfico 21)

Cuadro 34

Pregunta 16. ¿Su entidad financiera contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para realizar proyectos dirigidos al fortalecimiento de la integración empresa-comunidad?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	2	20,00	20,00	20,00
	A menudo	5	50,00	50,00	70,00
	Siempre	3	30,00	30,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Como se puede observar en el cuadro 35; el 50.00% de los encuestados afirman que siempre sus colaboradores son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida y el 40.00% sostienen que a menudo lo hacen; esto supone el cumplimiento de diversas variables, tales como pago de horas extras, pago puntual de sueldos, contratación formal, presencia de estímulos a los empleados que dan recomendaciones de mejora, programas internos de capacitación técnica o porcentajes de inversión en educación, respeto por las horas establecidas de trabajo y las jornadas de descanso de los empleados y que se realizan reconocimientos médicos periódicos,

pero además les dan espacio para que asistan a actividades formativas, y hasta financian (parcial o totalmente) la asistencia de su personal a cursos externos.

Contrario a lo anterior solo el 10.00% responden que algunas veces los trabajadores tiene estas prebendas indispensables para a motivación en su espacio de trabajo. (Ver anexo gráfico 22).

A manera de reflexión Asua (2007), en su artículo “*La Responsabilidad Social Corporativa como refuerzo de la estrategia y la competitividad empresarial*” expresa que:

“la primera responsabilidad que tienen las empresas es cumplir con sus principios básicos: desarrollar productos y servicios que sean útiles para la comunidad (representada por sus clientes), que genere empleo de calidad y respete el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, crear suficiente riqueza de forma que se consolide el proyecto empresarial en el largo plazo; todo ello dentro del estricto respeto a las comunidad/es en la/s que desarrolla su actividad, contribuyendo al bien común” (p.74).

Cuadro 35

Pregunta 17. ¿Los trabajadores son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	10,00	10,00	10,00
	A menudo	4	40,00	40,00	50,00
	Siempre	5	50,00	50,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Se puede evidenciar en el cuadro 36, que el 70.00 % de los encuestados afirman que a menudo y el 30.00% responden que siempre su entidad bancaria da estímulo al trabajador cuando contribuye con el monitoreo de los valores de la empresa esto supone que existen espacios de diálogo entre los trabajadores y los directivos, en

tanto que se respetan los convenios colectivos/acuerdos laborales existentes internamente en cada organización. Es posible que existan sistemas de participación de los trabajadores en el capital social y/o los beneficios de la empresa; teniendo en cuenta que la mayoría de las entidades financieras en Colombia manejan una política de igualdad de oportunidades y condiciones independiente de razones de género o raciales. (Ver anexo gráfico 23).

Cuadro 36

Pregunta 18. ¿Su empresa bancaria da estímulo al trabajador cuando contribuye con el monitoreo de los valores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	7	70,00	70,00	70,00
	Siempre	3	30,00	30,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

En el cuadro 37, el 60.00 % de los encuestados sostienen que su entidad financiera promueve en los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la comunidad como parte del respeto de valores hacia las personas y el 40.00% dicen que a menudo lo hacen. Lo anterior es muy positivo puesto que en Colombia los bancos en su proceso de selección de su talento humano invierten altos recursos financieros en formación empresarial, pero adicionalmente en capacitaciones, seminarios y cursos de valores, servicio al cliente, principios formativos de buen trato hacia los demás y sobre todo en atención al cliente. (Ver anexo gráfico 24).

Cuadro 37

Pregunta 19. ¿Su entidad financiera promueve en los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la comunidad como parte del respeto de valores hacia las personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	4	40,00	40,00	40,00
	Siempre	6	60,00	60,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Con relación a la pregunta 20; y los resultados plasmados en el cuadro 38, el 70.00% de los encuestados afirman que a menudo su entidad financiera adopta sistemas de gestión de calidad y sumado a esto el 30.00% consideran que siempre lo hacen; esto supone que las entidades bancarias cumplen con las políticas de calidad que tanto las caracteriza; entre las que encontramos el satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, estableciendo, desarrollando, manteniendo y mejorando un sistema de gestión de calidad que se incorpora al personal y a las actividades normales que se desarrollan incluyendo la implementación de las diferentes normas ISO que existen. (Ver anexo gráfico 25).

Cuadro 38

Pregunta 20. ¿Su entidad financiera ha adoptado sistemas de gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	7	70,00	70,00	70,00
	Siempre	3	30,00	30,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Según el cuadro 39 vemos que 2 entidades bancarias en un porcentaje igual del 40.00% a menudo y siempre adoptan otros sistemas de gestión laboral, ético y medioambiental de RSC; lo cual hace que implementen buenas prácticas empresariales e incorporen a la gestión de los negocios códigos de conducta al interior de sus empresas. Y un 20.00% de las 5 encuestadas dice que algunas veces lo hace, quiere decir esto, que no es permanente este tipo de prácticas en 1 sola entidad. (Ver anexo gráfico 26).

Cuadro 39

Pregunta 21. ¿Su empresa financiera ha adoptado otros sistemas de gestión laboral, ética y medioambiental de RSC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	2	20,00	20,00	20,00

	A menudo	4	40,00	40,00	60,00
	Siempre	4	40,00	40,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

En el cuadro 40, vemos que el 40.00% de los encuestados manifestaron que siempre contempla metodologías para evaluar su gestión social, ética y ambiental un 50.00% a menudo y un 10.00% algunas veces están desarrollando este tipo de iniciativas. Cabe destacar en este punto que la práctica de este tipo de técnicas les permite superar las exigencias normativas que hace el Gobierno y poder lograr una mayor eficiencia en el manejo de los residuos peligrosos, en el uso del agua, electricidad y materiales.

Lo anterior, refleja en opinión mayoritaria de los gerentes y subgerentes que con una respuesta contundente de 90.00% de los encuestados, mostró que la gestión ambiental no es un tema marginal, sino una parte central de la organización. Esto lleva a concluir que las entidades bancarias del municipio de Arauca hacen parte de los grupos que están a la vanguardia del desarrollo sostenible. (Ver anexo gráfico 27).

Cuadro 40

Pregunta 22. ¿Su organización contempla metodologías para evaluar su gestión social, ética y ambiental?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	10,00	10,00	10,00
	A menudo	5	50,00	50,00	60,00
	Siempre	4	40,00	40,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Con relación a la pregunta 23; y los resultados editados en el cuadro 41, el 70.00% de los encuestados afirman que a menudo y el 20.00% responden que siempre, las actividades de su empresa son retroalimentadas teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de los sistemas de gestión; lo cual supone que existe un gran interés de mejora y cambio; ya que este tipo de retroalimentación hace que se

tomen las medidas necesarias para la toma de nuevas decisiones que contribuyan a ofrecer mejor servicio y se cumpla con sistemas de gestión más adecuados. No ocurre lo mismo con el 10.00%; ya que se supone un desinterés por hacer este tipo de acciones de mejora internas, pues la respuesta es que algunas veces lo hacen (Ver anexo gráfico 28).

Cuadro 41

Pregunta 23. ¿Las actividades de su empresa son retroalimentadas teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de los sistemas de gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	10,00	10,00	10,00
	A menudo	7	70,00	70,00	80,00
	Siempre	2	20,00	20,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Como se puede ver en el cuadro 42, el 50.00 % de los encuestados afirman que a menudo su entidad financiera estimula a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local y el 20.00% siempre lo hacen. Lo anterior es supremamente importante; ya que se le da un espacio de toma de decisión a la comunidad en la planificación de la entidad financiera, y esto hace que el trabajo sea productivo puesto que los que conocen la realidad social o necesidades que se presentan son ellos mismos. Es preocupante que un 30.00% no considere la participación de la comunidad y el estímulo de los líderes como importante; porque su respuesta fue que algunas veces lo hacen. (Ver anexo gráfico 29).

Cuadro 42

Pregunta 24. ¿La organización que usted dirige estimula a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas	3	30,00	30,00	30,00

	Veces				
	A menudo	5	50,00	50,00	80,00
	Siempre	2	20,00	20,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Se observa en el cuadro 43, que el 60.00% de los encuestados afirman que a menudo hay respeto a los todos los trabajadores cuando se ofrece buenas condiciones de trabajo y el 30.00% consideran que siempre es así por lo anterior se puede interpretar que para estas entidades financieras el principal grupo de interés de la empresa son sus colaboradores o empleados; por lo que estas invierten en programas incluyen la formación adicionalmente se considera que dentro de las buenas condiciones laborales está: el trabajo decente que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres. El 10.00% considera que algunas veces se da este tipo de respeto; lo cual es preocupante puesto que se puede estar incurriendo en un delito por no garantizar a todos los trabajadores unas buenas condiciones laborales. (Ver anexo gráfico 30).

Adicionalmente podemos decir que este tipo de empresas del sector financiero en Colombia se caracteriza por difundir respeto al individuo, promover la equidad y la diversidad, además dentro de sus procesos de selección y posterior reclutamiento el banco procura que el colaborador seleccionado e incorporado no pase por ningún tipo de discriminación así mismo la organización informa en el proceso de inducción sobre los derechos y deberes que este tiene al momento de pertenecer a la empresa.

Cuadro 43

Pregunta 25. ¿En virtud del papel social de la empresa, hay respeto a los todos los trabajadores cuando se ofrece buenas condiciones de trabajo sin discriminación alguna, bien sea por ser aprendices, mujeres, con discapacidad, orientación sexual, edad, raza, clase social, entre otros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	10,00	10,00	10,00
	A menudo	6	60,00	60,00	70,00
	Siempre	3	30,00	30,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Como se puede observar en el cuadro 44, con relación a la pregunta 26; el 70.00% de los encuestados afirman que a menudo su empresa permite la comunicación con grupos de la comunidad para que critiquen la naturaleza de las operaciones realizadas en la empresa; y el 20.00% consideran que siempre, por lo anterior se puede suponer que como lo mencionamos anteriormente esta actividad de participación que se le da a la comunidad le sirve a la entidad financiera como evaluación para posteriormente realizar la respectiva retroalimentación que es en términos finales la que le permite no seguir cometiendo errores en la ejecución de sus operaciones y planificar mejor y estratégicamente las nuevas iniciativas de mejora.

Ahora bien vemos que el 10.00% dice que algunas veces este tipo de actividad se realiza lo cual es resulta ser preocupante; ya que si no se tiene en cuenta permanentemente la opinión o visión de un grupo de interés externo es difícil verificar que errores se están cometiendo en la ejecución de sus actividades u operaciones. (Ver anexo gráfico 31).

Cuadro 44

Pregunta 26. ¿Dentro de su organización se permite la comunicación con grupos de la comunidad para que critiquen la naturaleza de las operaciones realizadas en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Algunas Veces	1	10,00	10,00	10,00
	A menudo	7	70,00	70,00	80,00
	Siempre	2	20,00	20,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

En el cuadro 45, el 70.00% de los encuestados afirman que a menudo mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios para dar solución inmediata y el 30.00% argumentan que siempre lo hacen, lo cual resulta excelente y además muy interesante ya que es contradictorio con los resultados del cuadro anterior, puesto que si se mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios es porque existe una comunicación o interacción permanente entre las partes (banco-comunidad), por lo tanto existe concertación y diálogo para el planteamiento de alternativas de solución para las necesidades o problemas que se presenten en su entorno. (Ver anexo gráfico 32).

Cuadro 45

Pregunta 27. ¿Su entidad financiera mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios para dar solución inmediata?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	7	70,00	70,00	70,00
	Siempre	3	30,00	30,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Referente al cuadro 46, la mayoría o sea el 70.00% de los encuestados afirman que a menudo utilizan la prensa escrita o audiovisual para hacer llegar a la comunidad los tipos de valores que son prioritarios, y un 30.00% siempre lo hacen, esto es muy positivo puesto que en la actualidad este tipo de práctica ejecutadas por las entidades financieras están a la vanguardia de las telecomunicaciones y vemos que es permanente el uso de los medios de comunicación tanto televisivos, radiales, escritos y la internet para llegar más fácilmente a la población objetivo.

El uso frecuente de las TIC's en las organizaciones facilita de cierta manera la comunicación y en cierto modo transmite más fácilmente los mensajes que se quieren dar a conocer. Esta estrategia les sirve a las organizaciones a bajar costos y cumplir con la política de "cero papel" establecida por el gobierno nacional. (Ver anexo gráfico 33).

Cuadro 46

Pregunta 28. ¿Su organización utiliza la prensa escrita o audiovisual para hacer llegar a la comunidad los tipos de valores que son prioritarios en el lugar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	7	70,00	70,00	70,00
	Siempre	3	30,00	30,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Se observa en el cuadro 47; que le 60.00% de los encuestados afirman que a menudo su empresa emite informes internos sobre el desempeño de RSC, a los clientes, empleados y propietarios de la misma y el 40.00% consideran que siempre lo hacen a lo cual se puede decir que es una labor buena la que desarrollan ya que este tipo de actividades voluntarias la de emitir informes internos (boletines, intranet, página web); están muy ligadas con la práctica de la responsabilidad social y deja a cualquier tipo de organización que la ejecute o desarrolle con muy buena imagen y credibilidad; lo cual hace que la vean con confianza y posteriormente sea tomada en cuenta para posibles negocios, convenios y hasta inversiones porque ofrece garantías de respaldo. (Ver anexo gráfico 34).

Cuadro 47

Pregunta 29. ¿Su empresa emite informes internos (boletines, intranet, página web) sobre el desempeño de RSC, a los clientes, empleados y propietarios de la misma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	6	60,00	60,00	60,00
	Siempre	4	40,00	40,00	100,00

	Total	10	100,00	100,00	
--	-------	----	--------	--------	--

Se puede ver el cuadro 48, que el 60.00% de los encuestados afirman que a menudo su empresa tiene políticas de selección de proveedores que posean certificaciones de gestión de calidad, medioambiental mientras que el 40.00% restantes consideran que siempre seleccionan este tipo de proveedor; suponemos que las razones por las cuales ocurre esta situación en estas organizaciones financieras es porque tomar esta decisión le garantiza calidad en bienes, servicio y productos adquiridos, ya que este tipo de proveedores contemplan criterios y exigencias relativas al cumplimiento legal o de la norma, aspectos relacionados con la salud y seguridad de sus colaboradores, oferta de servicios y productos ambientalmente amigables, practicas amigables con la comunidad, aspectos relacionados con los derechos laborales y humanos entre otros más (Ver anexo gráfico 35).

Cuadro 48

Pregunta 30. ¿Su empresa tiene políticas de selección de proveedores que posean certificaciones de gestión de calidad, medioambiental?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A menudo	6	60,00	60,00	60,00
	Siempre	4	40,00	40,00	100,00
	Total	10	100,00	100,00	

Cabe resaltar que dentro de los resultados obtenidos en este estudio se reconoce que el conocimiento empírico de algunos gerentes y subgerentes en cuanto al tema de RSC, sus elementos, principios, el mismo concepto, desempeño y las buenas prácticas empresariales con relación a la gestión que desarrollan dentro de la sociedad, esto hace que se piense que esta tendencia no es nueva en sus ejecuciones o planeación estratégica.

Las aportaciones de la población objeto de este estudio han servido para conocer que en Arauca existen organizaciones comprometidas con las nuevas y

futuras generaciones y que con su quehacer diario de buenas prácticas empresariales van creando conciencia en la sociedad en general pues sus actuaciones sirven de ejemplo para la construcción de una mejor ciudadanía.

www.bdigital.ula.ve

CONCLUSIONES

Terminado este trabajo de grado y el desarrollo del marco teórico sobre la RSC, se llevó a cabo el análisis de resultados de acuerdo con una metodología descrita, de acuerdo con los objetivos planteados al inicio de la investigación. Finalmente, en este capítulo se pretende presentar de manera consolidada las conclusiones que surgen de los resultados obtenidos.

En primer lugar se enfatiza que se ha cumplido plenamente con el objetivo de esta investigación, puesto que planteaba establecer el nivel de conocimiento de los gerentes y subgerentes y la aplicabilidad de la RSC en las entidades financieras del municipio de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia, por este motivo esta investigación constituye un gran aporte al tema, en la región.

La Responsabilidad Social Corporativa es una actividad meramente voluntaria en donde confluyen diferentes tendencias de la gerencia teniendo en cuenta la práctica de principios y valores, la innovación y la estrategia planificadora, con el fin de realizar actividades gestionarias y administrativas que permitan beneficiar a diferentes grupos sociales tanto interno como externos y termine construyendo una mejor sociedad con cultura ecológica y de transformación social prevaleciendo los derechos humanos.

Uno de los aspectos importantes de esta investigación es que se ve interés en la escogencia y exigencia del gerente y subgerente y esta tiene que ver con la profesión, pues el perfil de la mayoría de la población objetivo es administrador de empresas lo que significa que las personas que cuentan con este título profesional se considera que tienen las competencias profesionales, dado que éste tipo de cargos implica la aplicación de diversas categorías como son el mercadeo, el manejo de recurso humano, la planeación y las finanzas.

A medida que la sociedad avanza en el conocimiento de la RSC las organizaciones ven necesario conocer sobre el tema; queda demostrado con los resultados de este estudio que las entidades financieras en el municipio de Arauca demuestran interés por implementar internamente esta tendencia administrativa en las actividades de planeación de sus empresas. Además buscan que su recurso o talento humano este informado e ilustrado ya que brinda un marco coherente para definir la relación entre las empresas y la sociedad lo cual ayuda a lograr legitimidad, credibilidad, confianza y al mismo tiempo, promueve la excelencia empresarial que es una de las grandes metas que buscan o deben lograr este tipo de organizaciones.

Las organizaciones deben adoptar la práctica de la Responsabilidad Social Corporativa, estar abierta a los cambios tanto en su desarrollo, como en su visión y en las estrategias que implementen para ser mejores, pues esto les contribuye para tener una mejor óptica empresarial, que se traduce en convertir las decisiones en ganancias y esto les genera por si solo la práctica de valores como: la innovación, transparencia, eficiencia y rentabilidad, desarrollo sostenible, confianza y seguridad, reputación y legitimidad.

El hecho de medir la RSC en una organización mediante la aplicación de encuestas diseñadas para preguntar a los gerentes y subgerentes como fue el caso de esta investigación acerca de la implantación o adopción de las prácticas socialmente responsable; trae consigo la consecución de la herramienta fundamental para obtener información sobre el tema, pero adicionalmente nos sirve para ubicar al sector escogido como ejemplo de gestiones de calidad, porque las empresas u organizaciones que aplican la RSC siempre se rigen por cumplir directrices y parámetros internacionales de calidad en servicio y lo más importante de manera voluntaria.

De acuerdo con la información adquirida en la investigación se puede destacar la buena relación de la entidades financieras del municipio de Arauca con las comunidades; puesto que se deja un espacio para realizar diálogos, balance social, se

otorga liderazgo social, se da participación en programas y proyectos, además, se buscan alternativas para la difusión de valores. Es decir, se asumen canales de diálogo suficientes entre la empresa y la comunidad, así como establecen todos los principios organizacionales relacionados con el apoyo a las comunidades.

Tal como se pudo evidenciar en los resultados obtenidos en esta investigación para las entidades financieras, los grupos de interés son muy importantes es por ello que las actividades de RSC, van dirigidas a fortalecer la parte social, pero adicionalmente se tiene en cuenta la clasificación o las dos grandes categorías que existen: internas y externas. Dentro de las primeras estarían los trabajadores y accionistas. Las externas incluyen la comunidad, los usuarios o clientes, los proveedores y el gobierno. En lo interno la mayor prioridad está en los trabajadores quienes tienen la mayor cercanía con la empresa, en tanto que en lo externo la comunidad ocupa el primer lugar, lo cual demuestra el compromiso de las empresas con la RSC.

A pesar que a menudo las entidades financieras estimulan a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local, lo cual es supremamente importante; ya que se le da un espacio de toma de decisión a la comunidad en la planificación de la entidad financiera, esto hace que el trabajo sea productivo puesto que los que conocen la realidad social o necesidades que se presentan son ellos mismos. Es preocupante que no todas están de acuerdo con brindar estos espacios y es aquí donde se evidencia una contradicción interna puesto que la comunidad está integrada en su mayoría por sus mismos clientes.

En Colombia las empresas del sector financiero se caracterizan por difundir respeto al individuo, promover la equidad y la diversidad, además dentro de sus procesos de selección y posterior reclutamiento los bancos procuran que el colaborador seleccionado e incorporado no pase por ningún tipo de discriminación así mismo la organización informa en el proceso de inducción sobre los derechos y deberes que este tiene al momento de pertenecer a la empresa.

Adicionalmente a lo anterior con los resultados obtenidos de este estudio y a la información suministrada por los gerentes y subgerentes encuestados se pudo establecer que los colaboradores de las entidades financieras son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida. Para el caso se reconoce el respeto de los DDHH y los tratados, normas y directrices internacionales relacionados con las organizaciones promotoras de los mismos.

Se pudo determinar que las entidades financieras demuestran gran interés de mejora y cambio; ya que realizan al interior de sus organizaciones el proceso de retroalimentación que en términos finales hace que se tomen las medidas necesarias para la toma de nuevas decisiones que contribuyan a ofrecer mejor servicio y se cumpla con sistemas de gestión y de calidad más adecuados.

Actualmente un empresario responsable consigo mismo, sus colaboradores y la comunidad debe como recomendación conocer y tener a la mano las diferentes normas internacionales que fomentan y promueven las buenas prácticas de RSC, pero adicionalmente debe actualizarse permanentemente para que pueda aplicarlas sin ningún inconveniente en los diferentes ámbitos en las que se encuentra su organización, esto le ayudaría a ser visto con buenos ojos por inversionistas y especialmente por los clientes.

Del grupo de gerentes y subgerentes que respondieron a nuestra investigación se destaca que en las políticas de las empresas que ellos presiden hay un grado de preocupación por sus actitudes en los factores sociales y ambientales. Así, la responsabilidad social corporativa (RSC) es vista como una estrategia más para mantener o aumentar su rentabilidad y potenciar el desarrollo empresarial.

Es de reconocer según los resultados obtenidos que las entidades financieras en Arauca evalúan su gestión social, ética y ambiental lo cual las ubica en el rango de empresas socialmente responsables ya que están desarrollando este tipo de iniciativas.

Este tipo de técnicas les permite superar las exigencias normativas que hace el Gobierno y poder lograr una mayor eficiencia en el manejo de los residuos peligrosos y el buen manejo de recurso naturales. Esto lleva a concluir que las entidades bancarias del municipio de Arauca hacen parte de los grupos que están a la vanguardia del desarrollo sostenible

www.bdigital.ula.ve

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, A. (2008). Responsabilidad social empresarial percibida desde una perspectiva sostenicéntrica, y su influencia en la reputación de la empresa y en el comportamiento del turista. Universitat de València. Programa de doctorado Interuniversitario en marketing. Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Valencia.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). (2003). Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), Documento N° 1. Ponentes: José Luis Lizcano y José Mariano Moneva.

www.bdigital.ula.ve

Cantoni, M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales ISSN 1669-1555 Volumen 7, n° 2. Buenos Aires.

Castillo, A. (1985): La responsabilidad de la empresa en el contexto social: su articulación, gestión y control, Tesis Doctoral, Universidad de Málaga. }

Cea, R. (2009). La Responsabilidad Social Corporativa en las entidades bancarias de la unión europea. Análisis empírico y propuesta de modelo normalizado. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.

Colmenarez, S. (2010). La Responsabilidad Social de las empresas que prestan el servicio de administrar las haciendas cosechadoras de la caña de azúcar en el sector Chorobobo, del estado Lara, bajo el modelo del balance social para las

empresas Venezolanas, de la fundación escuela de gerencia social FEGS. (Dimensión Interna). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Decanato de Administración y Contaduría. Coordinación de estudios de postgrado. Maestría en Gerencia, mención empresarial. Barquisimeto.

Delgado, V. (2012). Estudio del grado de desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa a través de las memorias de sostenibilidad y de las audiencias en televisión. Tesis doctoral. Universidad de la Rioja. Departamento de Economía y Empresa.

Durán, A. (2005). Análisis del proceso de Elaboración e implantación de Instrumentos de Responsabilidad Social Corporativa. Tesis doctoral. Universidad Carlos III de Madrid. Departamento de Ingeniería Mecánica.

Echeverría, F y Molinari, F. (2008). ¿Existe un perfil entre las empresas que utilizan un modelo de gestión basado en la RSE, en el Chile contemporáneo? Tesis maestría. Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios Escuela de Economía y Administración.

Flores, R.H. (2008). Impacto de la Responsabilidad Social Empresaria en los negocios vinculados a petróleo y gas. Tesis maestría en administración de negocios. Universidad Tecnológica Nacional. Facultad Regional Buenos Aires.

Gaete, R. (2011). Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Partes interesadas. Un estudio de caso. Tesis doctoral. Universidad de Valladolid. Facultad de educación y trabajo social. Departamento de sociología y trabajo social.

Galuppo, R. (2007). La Responsabilidad Social Empresarial y sus efectos sobre la identidad corporativa de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones. Tesis maestría ciencias de la comunicación mención gerencia. Universidad del Zulia. Postgrado de Humanidades y Educación. Maracaibo.

García, E. (2010). Estrategias gerenciales en la empresa hidrológica del estado Lara, hidrolara, C.A. Un estímulo para la generación de Responsabilidad Social. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Decanato de Administración y Contaduría. Coordinación de estudios de postgrado. Maestría en Gerencia, mención empresarial. Barquisimeto.

García, J. (2012). La Responsabilidad de las Organizaciones desde la perspectiva de la demanda. Tesis Doctoral. Universidad de León. Departamento de Dirección y Economía de la Empresa.

www.bdigital.ula.ve

Gil, F. (2013). La Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva ambiental: universidad y desarrollo sustentable. Universidad Autónoma de México. Programa de posgrado en ciencias de la administración. Tesis maestría en Administración. México.

González, E. (2001): La responsabilidad moral de la empresa: una revisión de la teoría de stakeholder desde la ética discursiva, Tesis doctoral, Universitat Jaume I. Castellón.

González, E. (2007). La teoría de los stakeholders. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. Pontificio Seminario Mayor San Rafael. Veritas. Revista de Filosofía y Teología, vol. II, núm. 17, septiembre, 2007, pp. 205-224. Valparaíso, Chile

- Gorrochategui, N. (2012). Cumplimiento del principio 10 del pacto global sobre corrupción por parte de las empresas que adhieren a la iniciativa en la argentina. Tesis doctoral. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas.
- Guerrero, M. (2010). La Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de Licores productoras de cerveza de Venezuela. Proyecto de Tesis Maestría. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Decanato de administración y contaduría. Coordinación de estudios de postgrado. Postgrado en gerencia financiera. Barquisimeto.
- Hernández, J.C (2012). Factores de desempeño y de información de Responsabilidad Social Corporativa en la PYME. Tesis doctoral. Universidad Zaragoza. Facultad de economía y empresa departamento de Contabilidad y Finanzas.
- Hernández, M. (1997). El valor añadido como indicador económico de la responsabilidad social de la empresa: una aplicación empírica. Universidad de la Laguna. Tesis Doctoral.
- Hernández, S; Fernández, C; Baptista, L (2009). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill, 5429. México D.F.
- Hoyos, R. (2011). Evaluación del impacto de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial-RSE en los usuarios de las cadenas de supermercados de Bogotá desde una perspectiva de construcción de marca (Brand Equity). Tesis Maestría En Administración. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas. Bogotá D.C.
- Huanca, I.Y.(2010). La función promotora del estado en la internalización de la Responsabilidad Social Empresarial. Universidad Nacional Mayor de San

Marcos. Facultad de derecho y ciencia política. Unidad de post-grado. La función promotora del estado en la internalización de la responsabilidad social empresarial. Lima-Perú

López, G. (2010). La realidad española de la RSC través de los informes de sostenibilidad de las empresas en el bienio 2006-2007. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información. Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad I. Madrid

Macías, R. D. (2010). Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: Dos Casos Exitosos. Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Economía, Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá

Mantilla, N.G (2013). Conocimientos y Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Entidades Financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca. Tesis Maestría en Administración de Empresas (MBA). Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Administración. Sede Orinoquia, Manizales

Martínez. A.M. (2008). Modelo de evaluación y diagnóstico de excelencia en la gestión, basado en el cuadro de mando integral y el modelo EFQM de excelencia®. Aplicación a las cajas rurales. Universidad Politécnica de Valencia. Departamento: Organización de empresas, economía financiera y contabilidad. Programa: integración de las tecnologías de la Información en las organizaciones. Memoria de tesis doctoral. Valencia.

Matos, D. (2012). La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia competitiva de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) constructoras del municipio lagunillas. Tesis maestría Scientiarum en gerencia de empresas.

Mención: Gerencia de Operaciones. Universidad del Zulia. Facultad de ciencias económicas y sociales. División de estudios para graduados.

Mejía, C. (2000). Aportes a una Fundamentación Alternativa de la Responsabilidad Social a partir de Factores de Éxito Diferenciadores y Elementos de la Teoría Crítica de Horkheimer: Contrastación en prácticas empresariales de Barranquilla. Tesis doctoral. Ph. D en Administración. Universidad EAFIT

Méndez, J.F. (2011). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial del Ingenio San Antonio en la contribución del Desarrollo Local Sostenible del Municipio Chichigalpa, durante el periodo 2009-2010. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León. Universidad de el Salvador, UES-FMP. Universidad de Alcalá de Henares, UHA. Maestría en desarrollo local sostenible

Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Superintendencia de sociedades Responsabilidad Social Empresarial. (2010). Coordinación Grupo de Análisis del Riesgo y Prácticas Empresariales. Bogotá D.C

Murillo, G; González, C.H y Rodríguez, H.A. (2010). Responsabilidad social corporativa en el contexto del cambio institucional y organizacional de ODLQGXVWULD ÀQDQFLHUD HQ Colombia. Universidad EAFIT. AD-minister, núm. 17, julio-diciembre, 2010, pp. 59-85, Medellín, Colombia

Nachar, P. (2013). Sociedades cooperativas: una aproximación desde la Responsabilidad Social Corporativa y el desarrollo Departamento. Tesis doctoral. Universidad de Zaragoza. Facultad de Economía y Empresa. Departamento de Dirección y Organización de Empresas. Dirección y Organización de Empresas.

- Olcese, A. (2009). La Responsabilidad Social y el Buen Gobierno en la Empresa, desde la Perspectiva del Consejo de Administración. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. Universidad Complutense De Madrid. Facultades de Ciencias Económicas y Empresariales. Madrid.
- Pérez, A. (2011). Estudio de la imagen de responsabilidad social corporativa: formación e integración en el comportamiento del usuario de servicios financieros. Tesis doctoral. Universidad de Cantabria. Santander. Departamento de administración de empresas.
- Pizzolante, I. (2012). De la Responsabilidad Social Empresarial a la Empresa Socialmente Responsable. La clave del Fortalecimiento Institucional. Tesis Doctoral en comunicación. Universidad Complutense de Madrid.
- Pombo, S y Redondo, J. (2008). Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el proyecto infraestructura vial concesión Santa Marta paraguachon con respecto a los stakeholders comunitarios. Tesis maestría en Administración de empresas. Fundación Universidad del Norte. División de Ciencias Administrativas. Barranquilla.
- Régo, A. (2012). Responsabilidad Social en los clubs de futbol: Propuesta de modelo. Tesis doctoral. Universidad de Granada. Facultad de ciencias económicas y empresariales. Programa de doctorado “Técnicas avanzadas en gestión empresarial”. Granada.
- Reyno, M. (2006). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Tesis maestría gestión empresarial. Universidad Técnica Federico Santa María. Departamento de Industrias. MBA.
- Rincón, L y Díaz, L. (2009). Diagnóstico y creación de un modelo de gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la empresa Marval s.a. Tesis

maestría en dirección y gerencia de empresas. Universidad del Rosario. Facultad de administración. Bogotá, D.C.

Rodríguez, P. (2013). La Responsabilidad Social Corporativa en las Entidades Financieras de Depósito en España: Análisis desde el punto de vista de la información sobre stakeholders suministrada y sus determinantes. Tesis doctoral. Universidad de Córdoba. Facultad de derecho y ciencias económicas y empresariales. Departamento de Estadística, Econometría, Investigación Operativa, Organización de Empresas y Economía Aplicada. Córdoba.

Romero, N. (2010). La responsabilidad social corporativa: ¿una estrategia de cambio hacia un modelo ético de desarrollo?. Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 456-467, Venezuela.

Rozas, A.E. (2012). La responsabilidad social como herramienta de la auditoría en las universidades públicas de Lima. Tesis de Magister en Contabilidad con mención en Auditoría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de ciencias contables. Unidad de post-grado. Lima – Perú

Salazar, J. (2006). La Responsabilidad Social Empresarial de la empresa, teoría y evidencia para México. Tesis doctoral en Ciencias Sociales con orientación en desarrollo sustentable. Universidad Autónoma de Nuevo León. Instituto de Investigaciones Sociales.

Server, R y Villalonga, I. (2005). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. Universidad Politécnica de Valencia. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 53. pp. 137-161

- Truñó, J. (2011). La Responsabilidad Social Corporativa: Comparativa internacional del sector bancario. Proyecto de tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. Doctorado en Creación, Estrategia y Gestión de Empresas. Departament d'Economia de l'Empresa. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Valero, E.A y Camacho, K. (2006). El lado oscuro en las prácticas de responsabilidad social corporativa del sector floricultor. Universidad Nacional de Colombia. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 16, núm. 27, enero-junio, 2006, pp. 73-90, Colombia
- Vargas, G.A. (2011). Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo. Pontificia Universidad Javeriana. Cuadernos de Administración, vol. 24, núm. 43, julio-diciembre, 2011, pp. 177-191, Colombia
- Vega, P. (2011). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como instrumento estratégico de comunicación para el incremento del valor de marca: El caso de la publicidad televisiva. Tesis Maestría en comunicación. Universidad andina Simón Bolívar sede Ecuador. Área de comunicación.
- Villiers, C.; Naiker, V. y Staden, C.J. (2011). The effect of board characteristics on firm environmental performance. *Journal of Management*, 37(6), 1636-1663. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1177/0149206311411506>
- Wartick, S. y Cochran, P. (1985). The evolution of the corporate social performance model, *The Academy of Management Review*, 10 (4), 758-769. Recuperado de <http://www.jstor.org/discover/10.2307/258044?uid=3739296&uid=2&uid=4&sid=21103677285877>

Windsor, D. (2001). The future of corporate social responsibility, *International Journal of Organizational Analysis*, 9 (3), 225-256. Recuperado de http://www.academia.edu/831153/The_future_of_corporate_social_responsibility

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

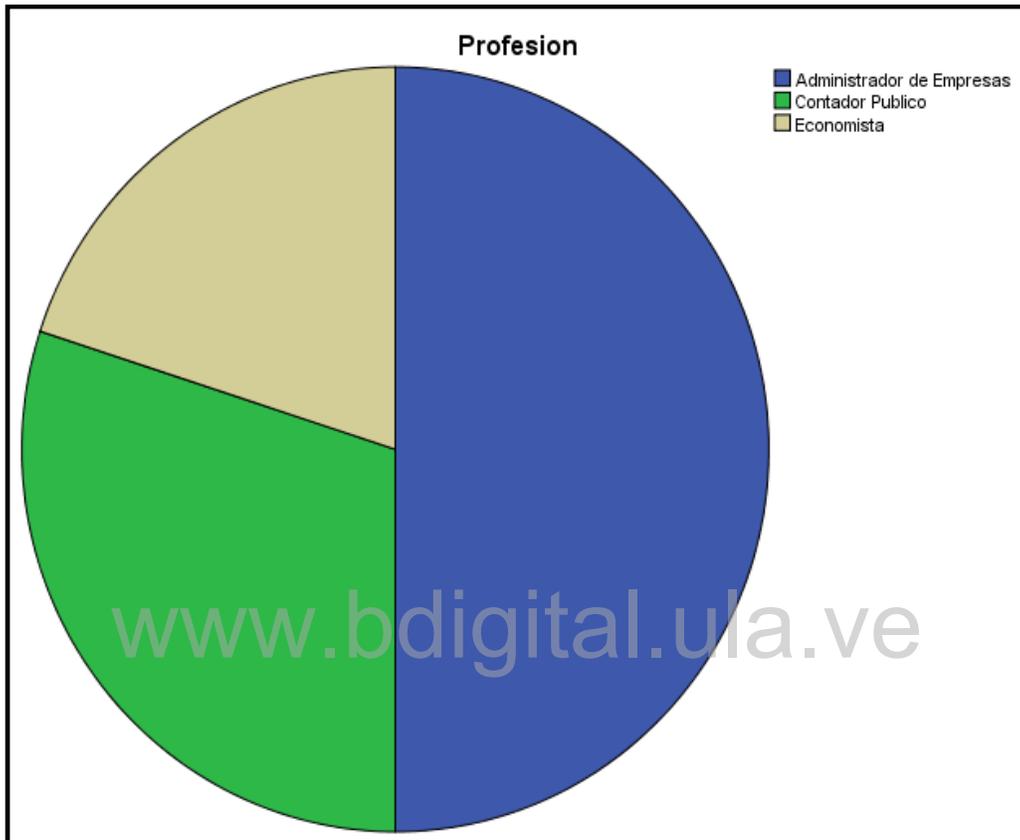
ANEXO A

**GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA
APLICADA A GERENTES Y SUBGERENTES DE LAS ENTIDADES
FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE ARAUCA**

www.bdigital.ula.ve

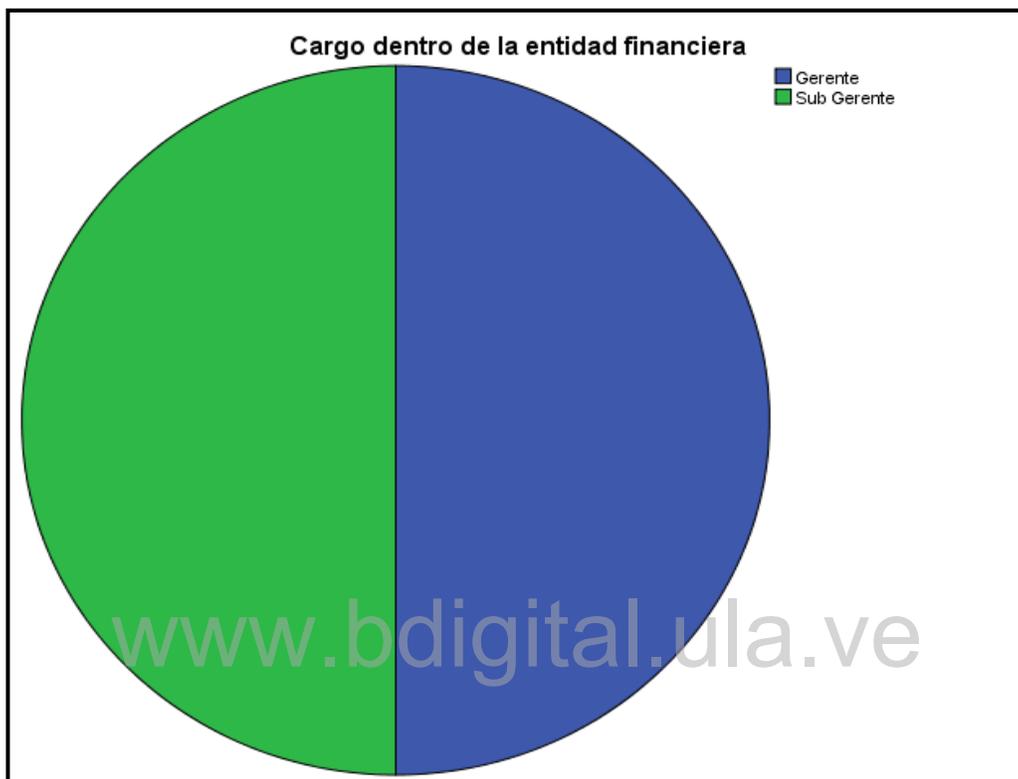
(ANEXO A-1)
Profesión de los gerentes y subgerentes

Gráfico 3



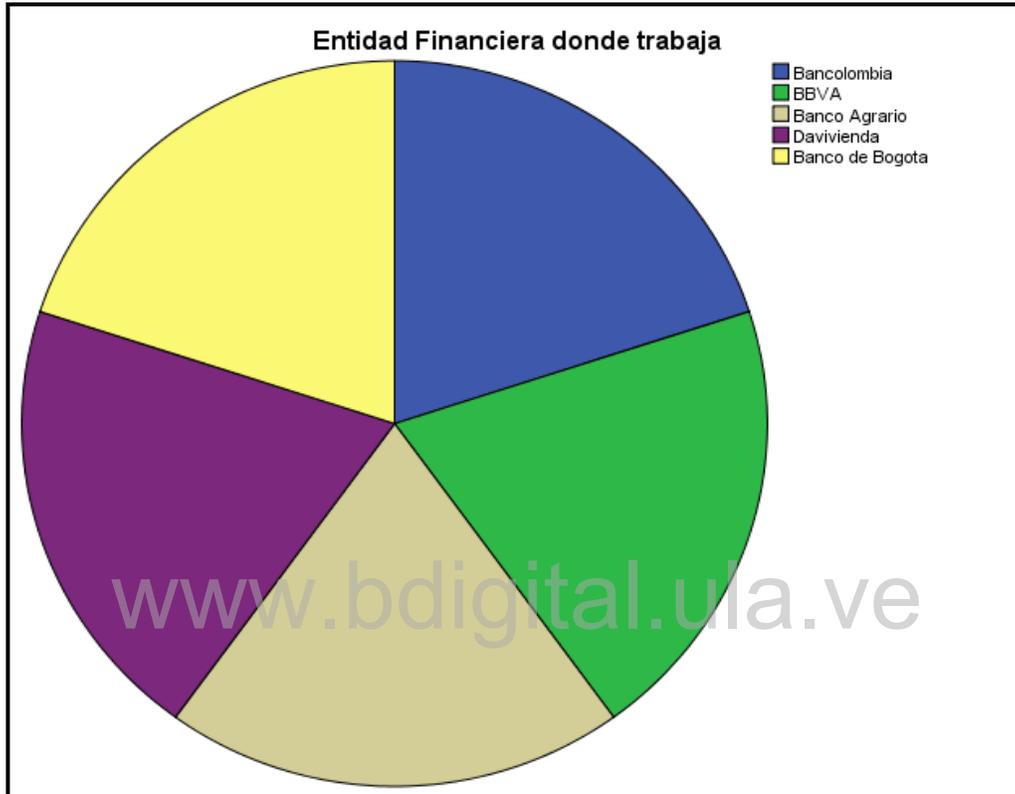
(ANEXO A-2)
Cargo que desempeña dentro de la entidad financiera.

Gráfico 4



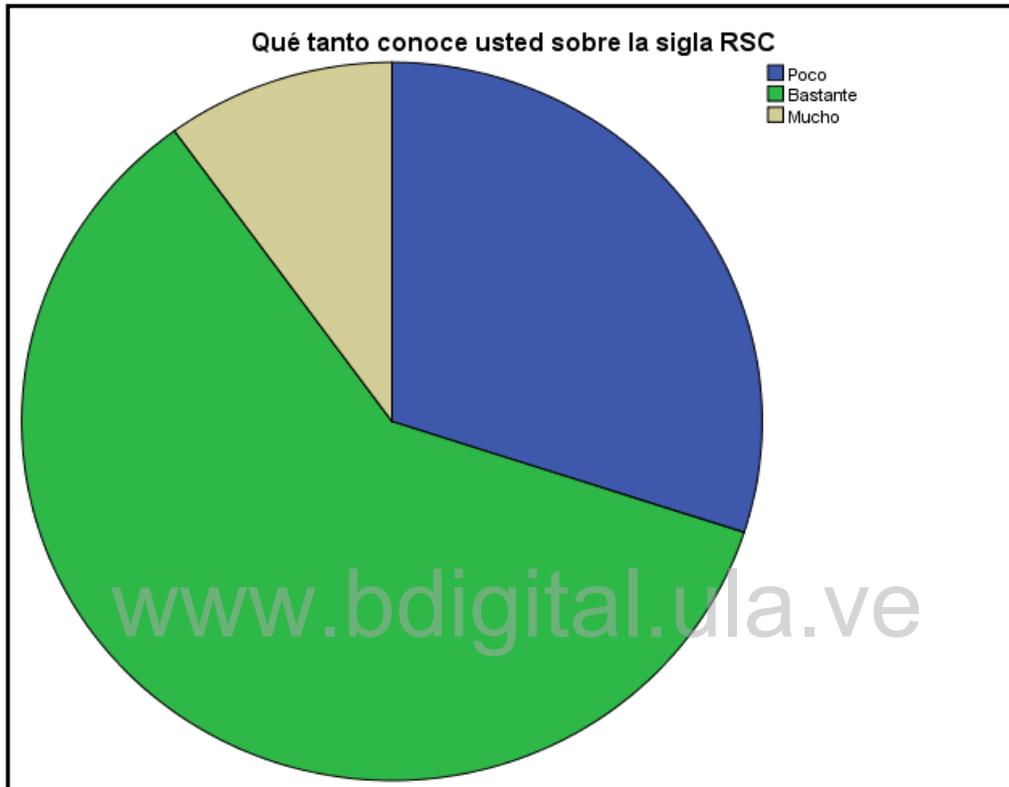
(ANEXO A-3)
Entidad Financiera en la que labora.

Gráfico 5.



(ANEXO A-4)
¿Qué tanto conoce usted sobre la sigla RSC?

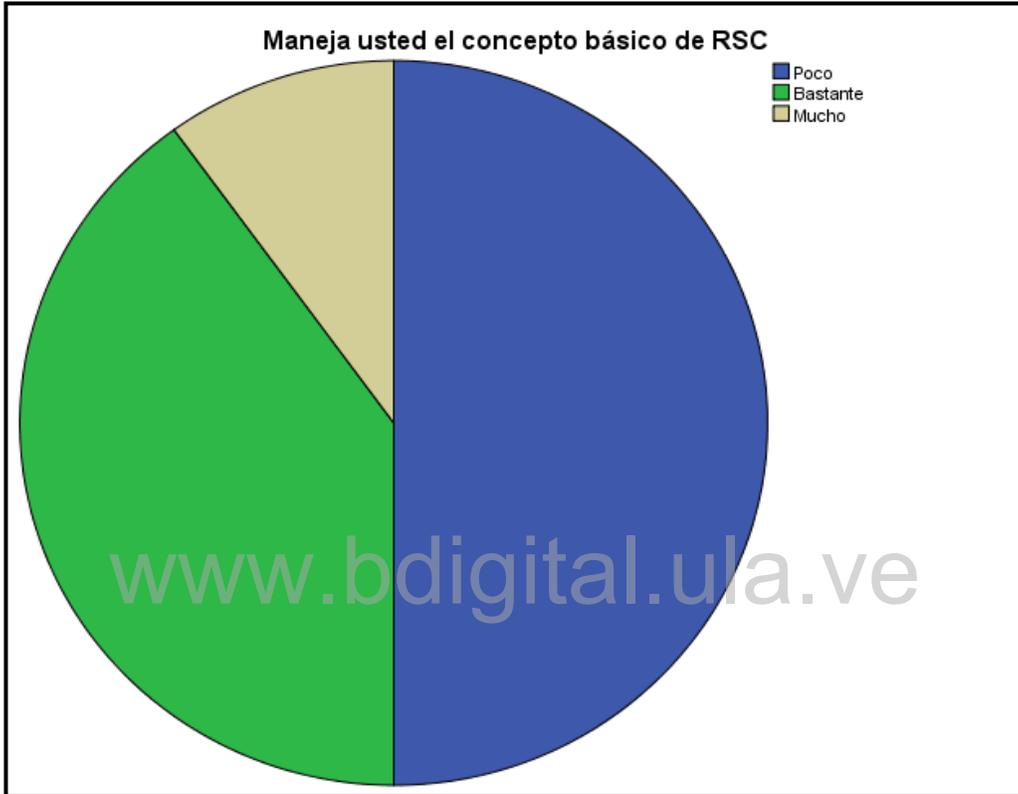
Gráfico 6
Pregunta 1.



(ANEXO A-5)

¿Maneja usted el concepto básico de Responsabilidad Social Corporativa?

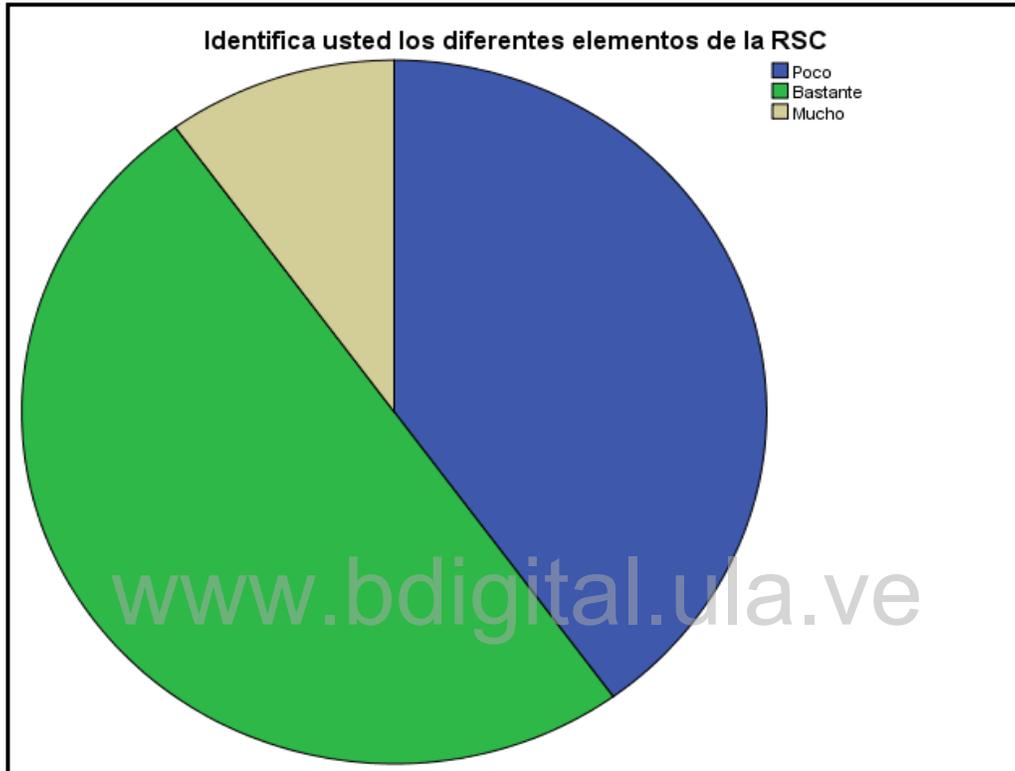
Gráfico 7
Pregunta 2



(ANEXO A-6)

¿Qué tanto identifica usted los diferentes elementos de la RSC?

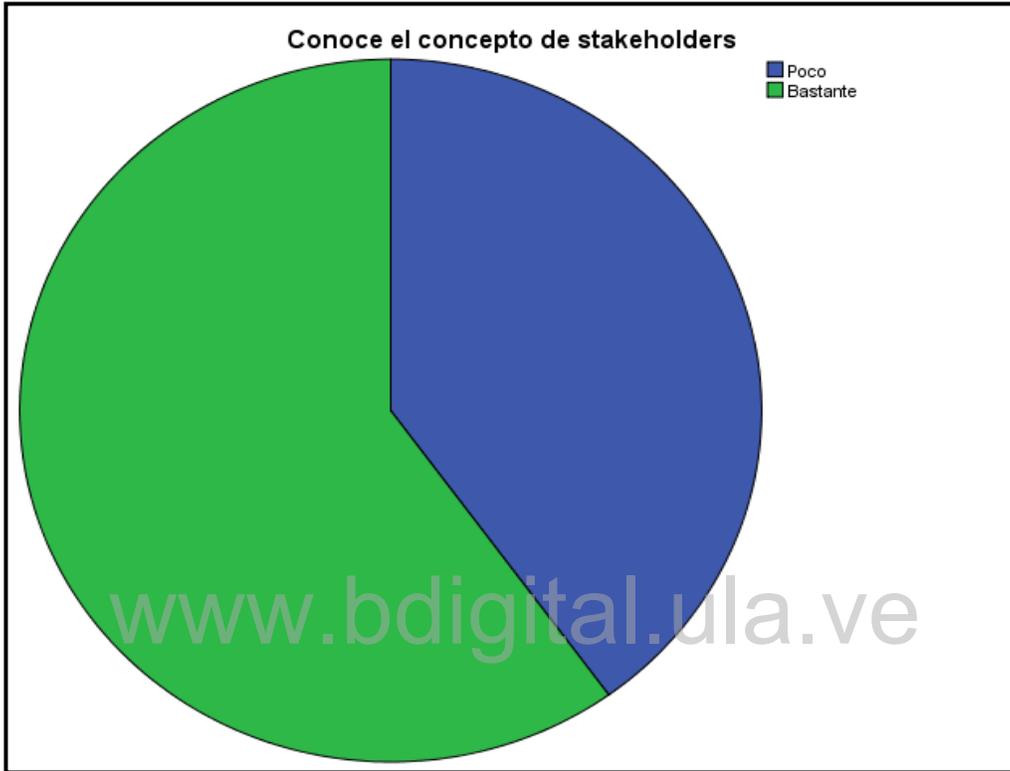
Gráfico 8
Pregunta 3



(ANEXO A-7)

¿Considera usted que conoce el concepto de stakeholders?

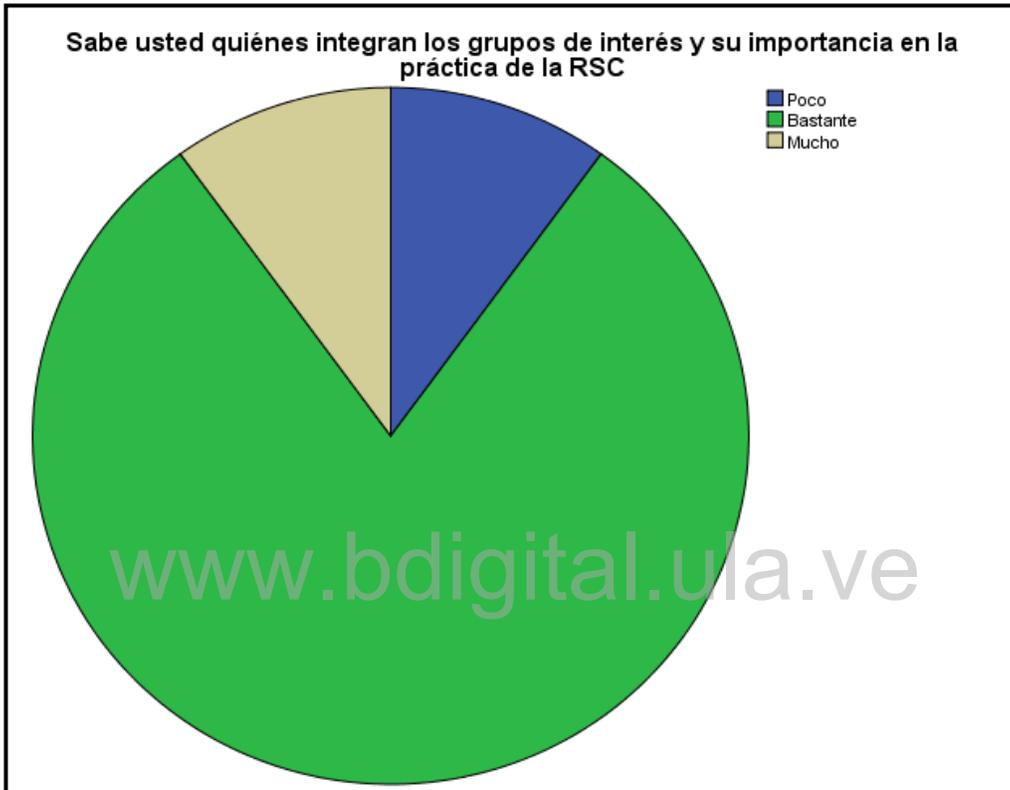
Gráfico 9
Pregunta 4



(ANEXO A-8)

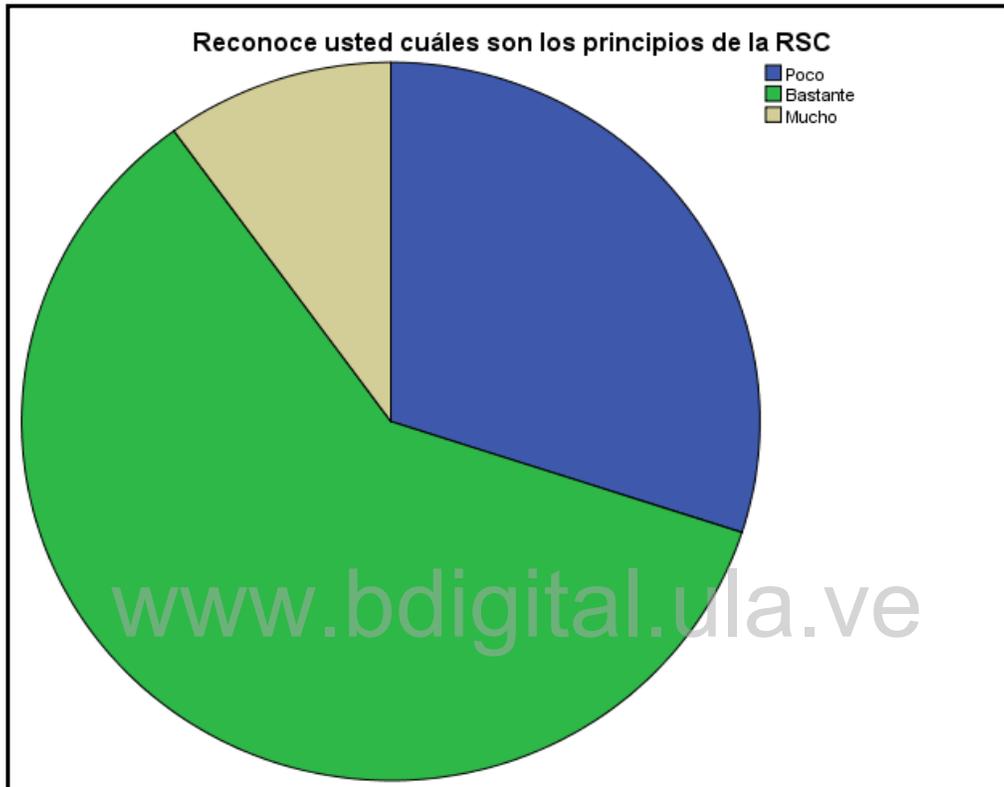
¿Sabe usted quiénes integran los grupos de interés y su importancia en la práctica de la RSC?

Gráfico 10
Pregunta 5



(ANEXO A-9)
¿Reconoce usted cuáles son los principios de la RSC?

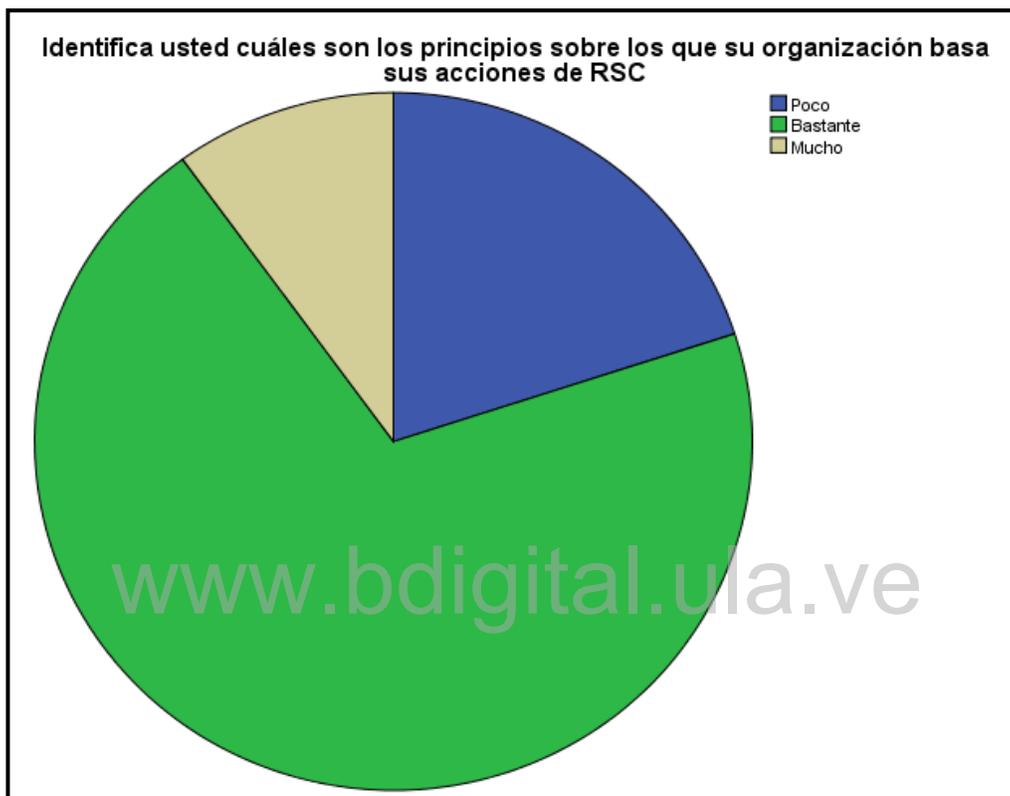
Gráfico 11
Pregunta 6



(ANEXO A-10)

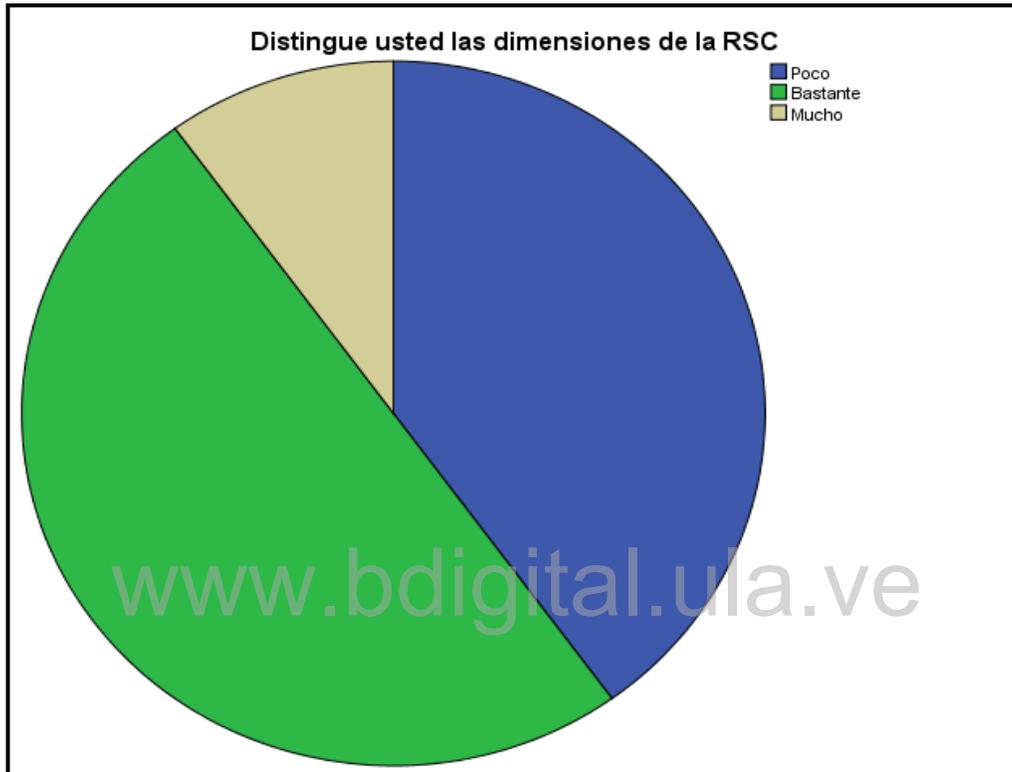
¿Identifica usted cuáles son los principios sobre los que su organización basa sus acciones de RSC?

Gráfico 12
Pregunta 7



(ANEXO A-11)
¿Distingue usted las dimensiones de la RSC?

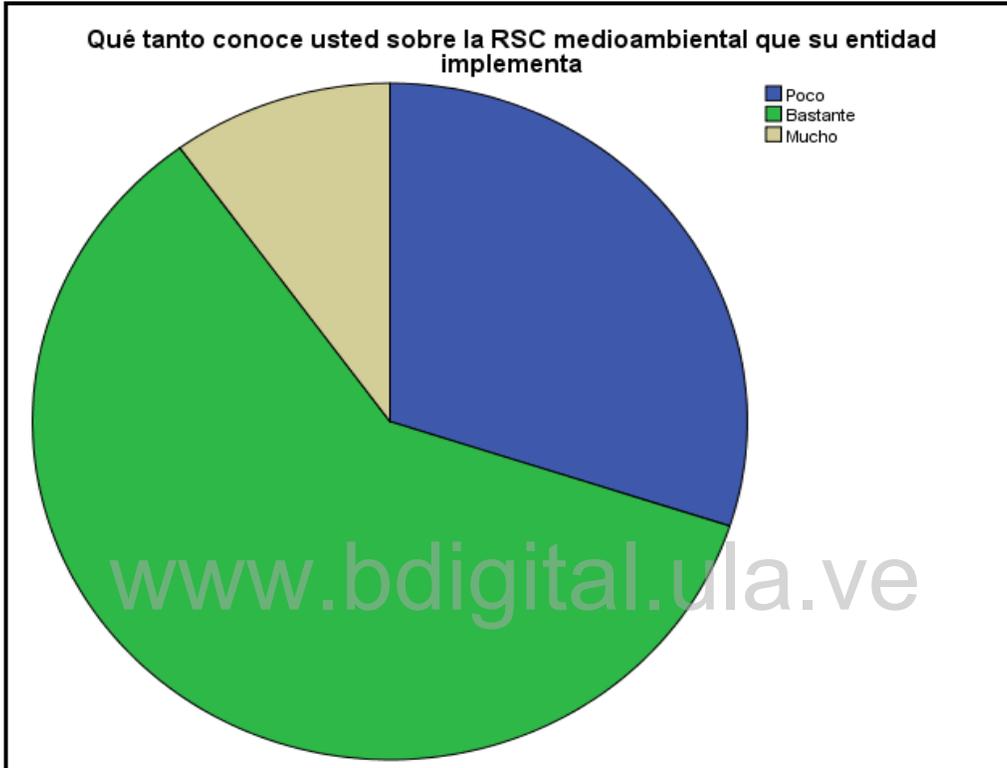
Gráfico 13
Pregunta 8



(ANEXO A-12)

¿Qué tanto conoce usted sobre la RSC medioambiental que su entidad implementa?

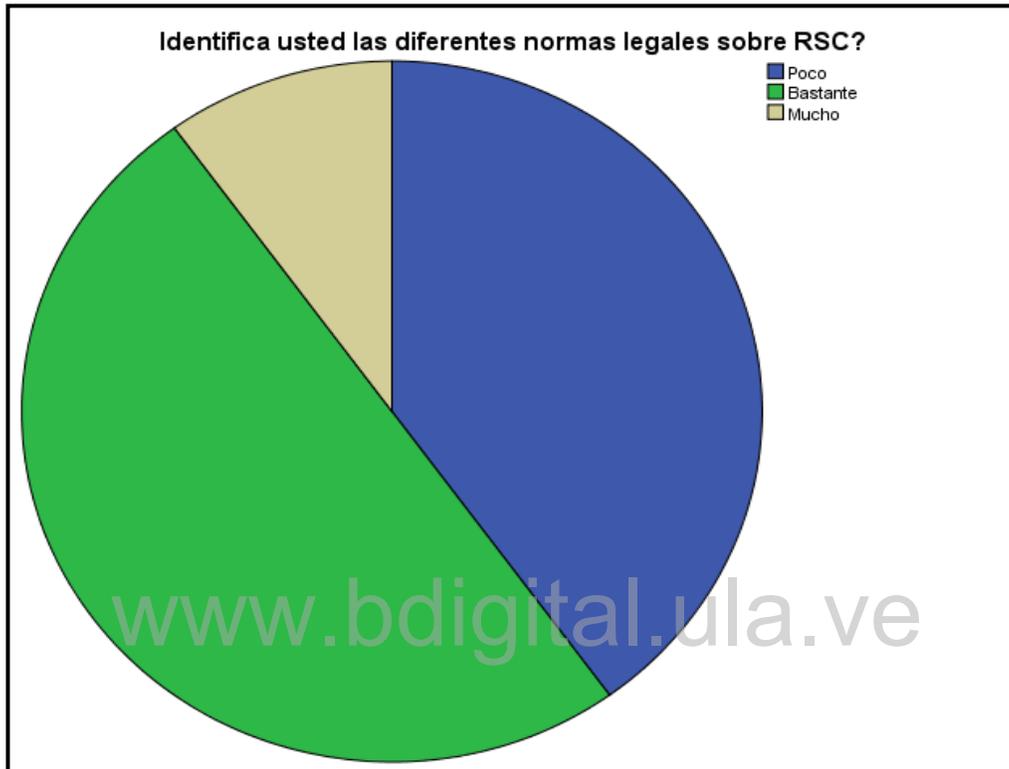
Gráfico 14
Pregunta 9



(ANEXO A-13)

¿Identifica usted las diferentes normas legales sobre RSC?

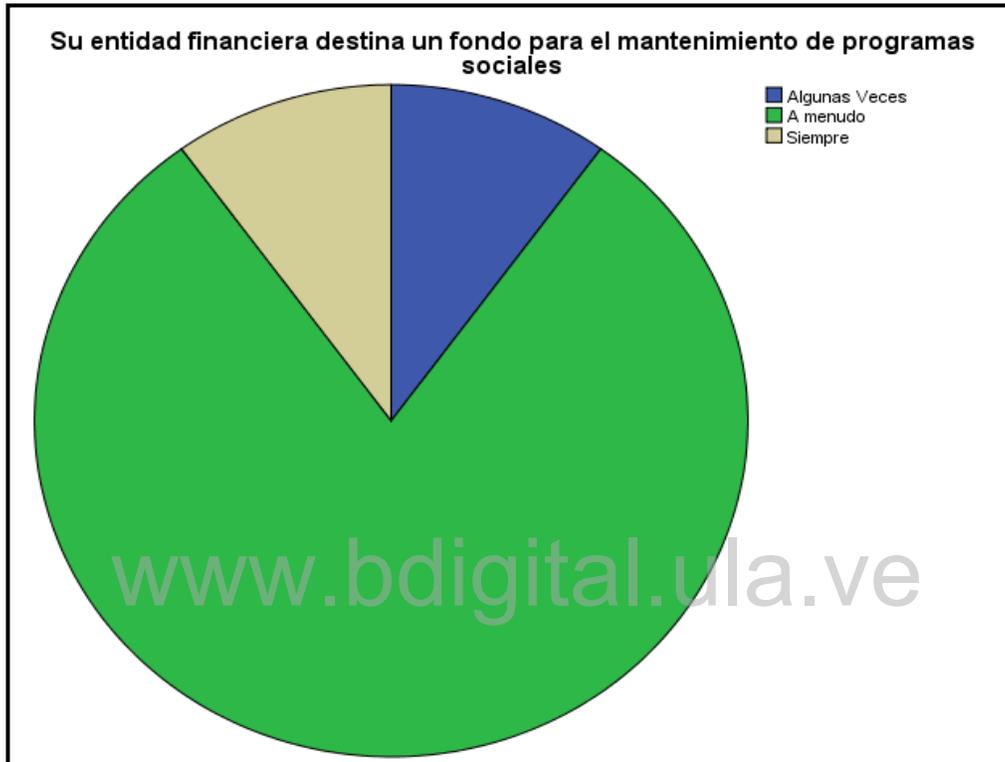
Gráfico 15
Pregunta 10



(ANEXO A-14)

¿Su entidad financiera destina un fondo para el mantenimiento de programas sociales, por ejemplo, donaciones?

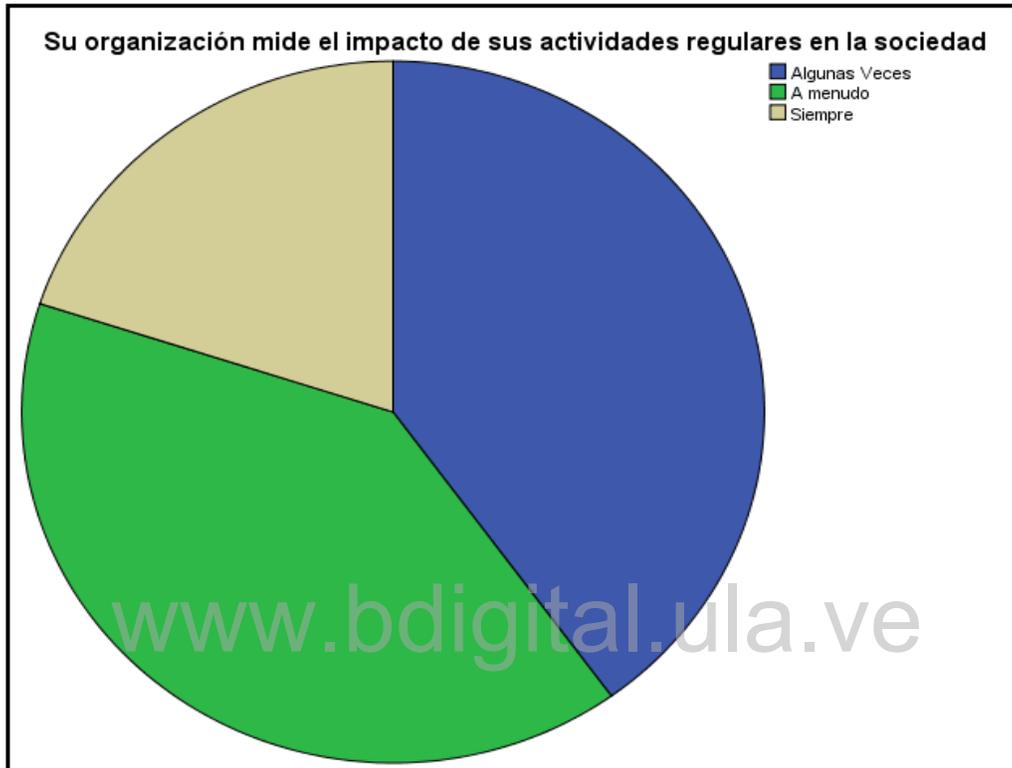
Gráfico 16
Pregunta 11



(ANEXO A-15)

¿Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad?

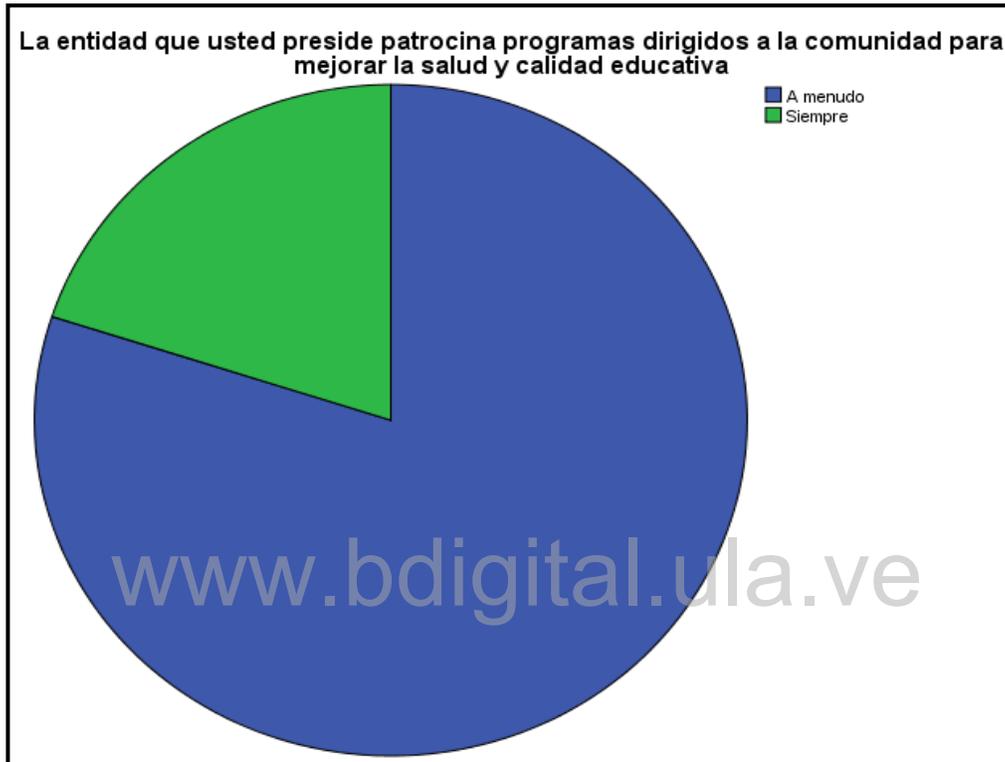
Gráfico 17
Pregunta 12



(ANEXO A-16)

¿La entidad que usted preside patrocina programas dirigidos a la comunidad para mejorar la salud y calidad educativa?

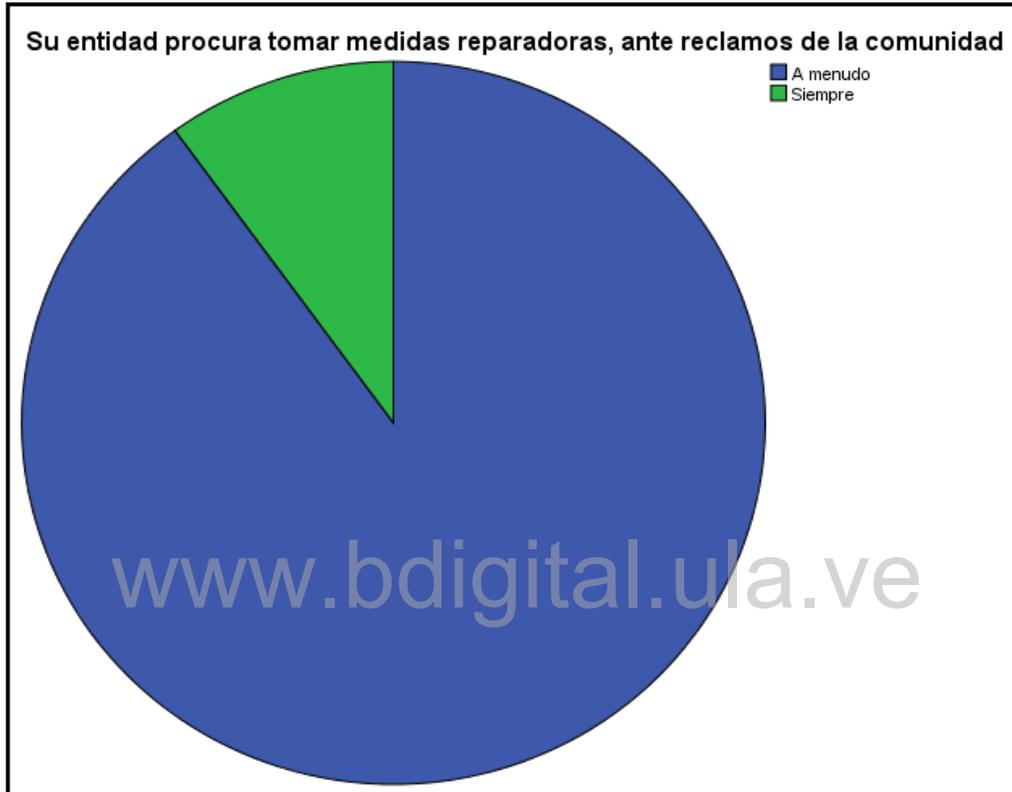
Gráfico 18
Pregunta 13



(ANEXO A-17)

¿Su entidad procura tomar medidas reparadoras, por ejemplo, deficiencias en la atención al cliente, ante reclamos de la comunidad?

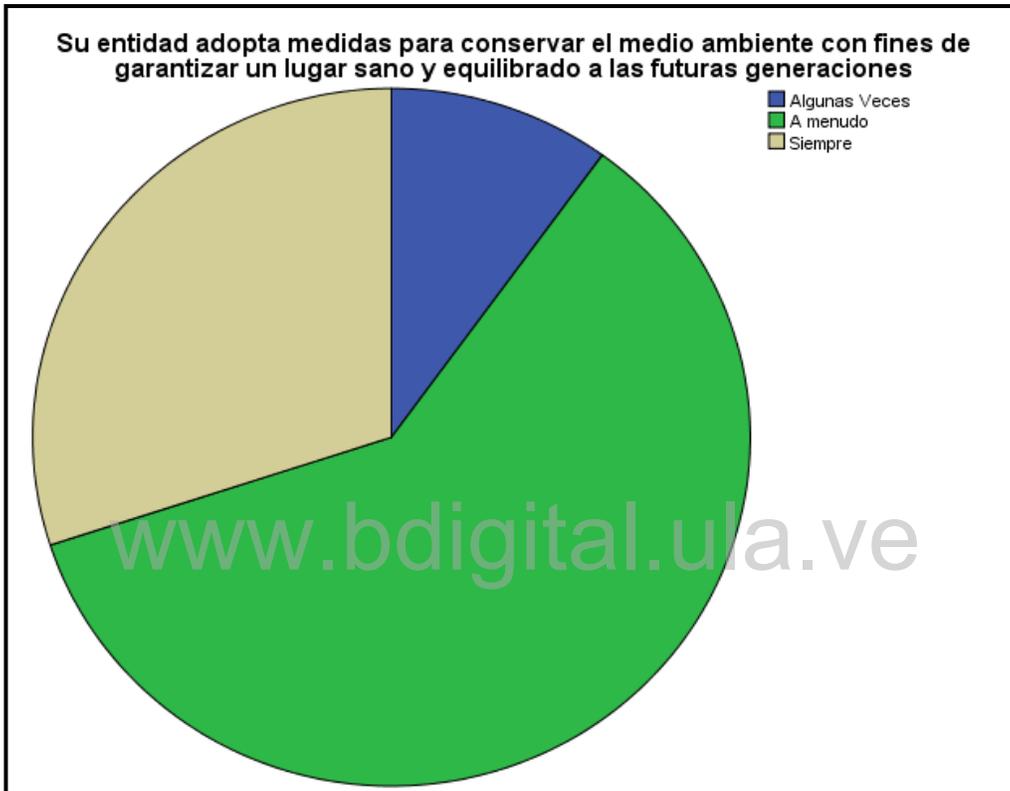
Gráfico 19
Pregunta 14



(ANEXO A-18)

¿La organización que usted dirige adopta medidas para conservar el medio ambiente con fines de garantizar un lugar sano y equilibrado a las futuras generaciones?

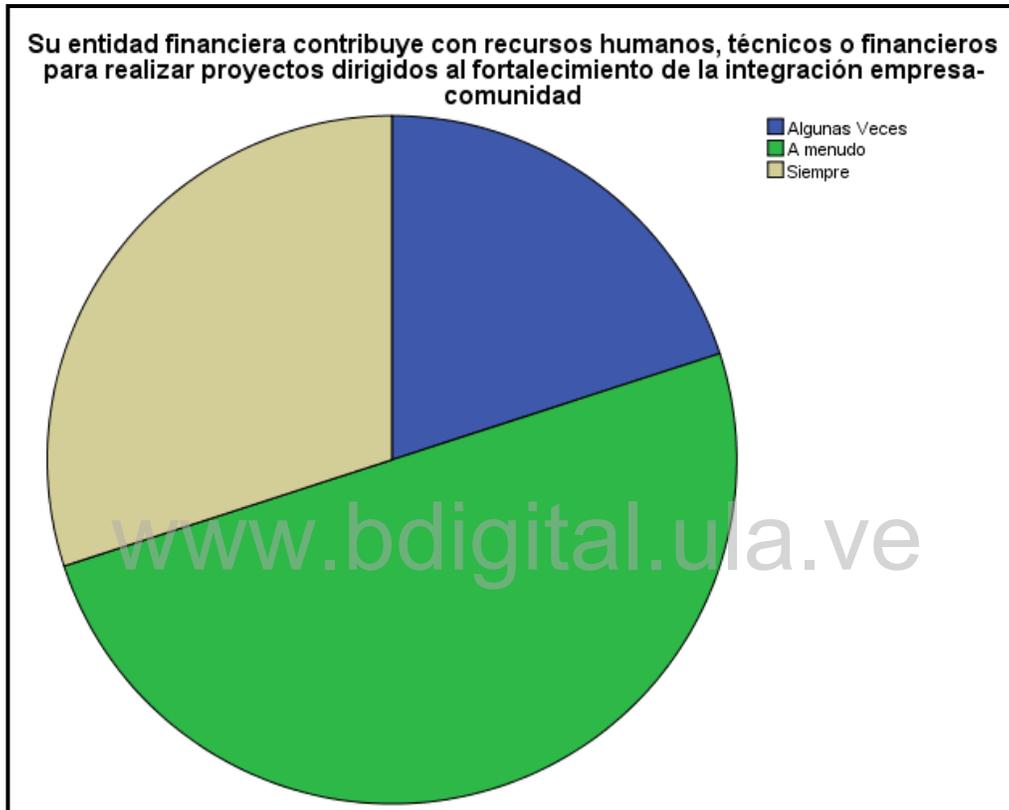
Gráfico 20
Pregunta 15



(ANEXO A-19)

¿Su entidad financiera contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para realizar proyectos dirigidos al fortalecimiento de la integración empresa-comunidad?

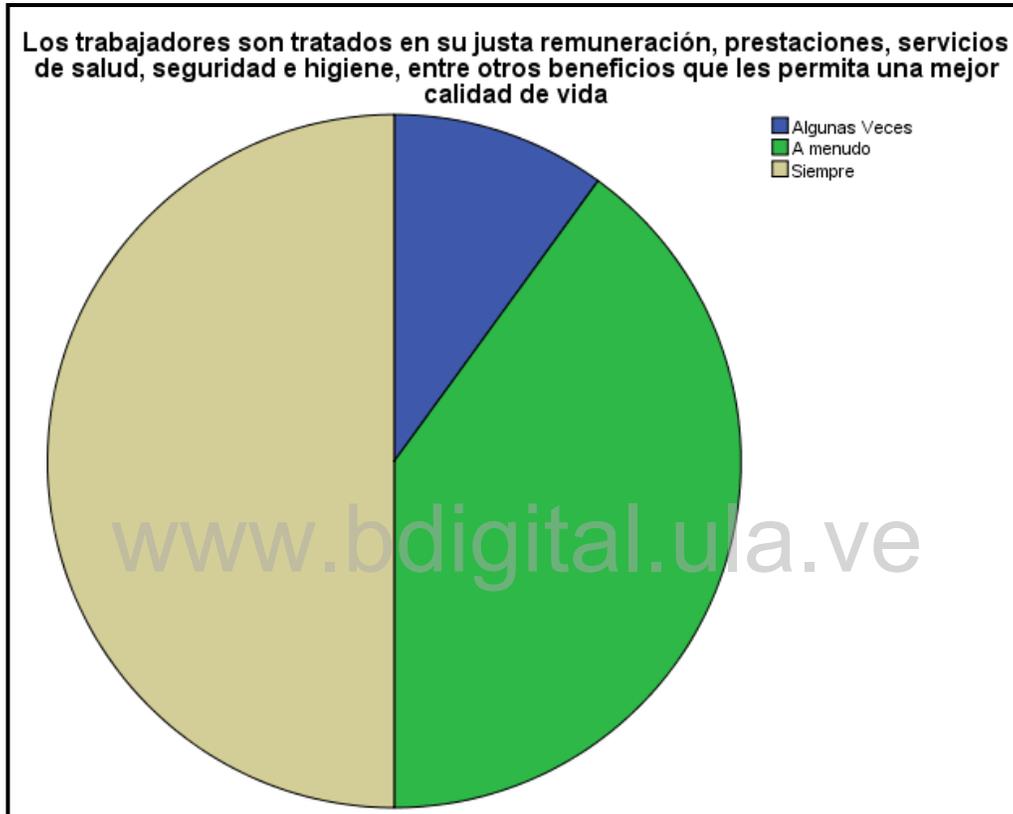
Gráfico 21
Pregunta 16



(ANEXO A-20)

¿Los trabajadores son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida?

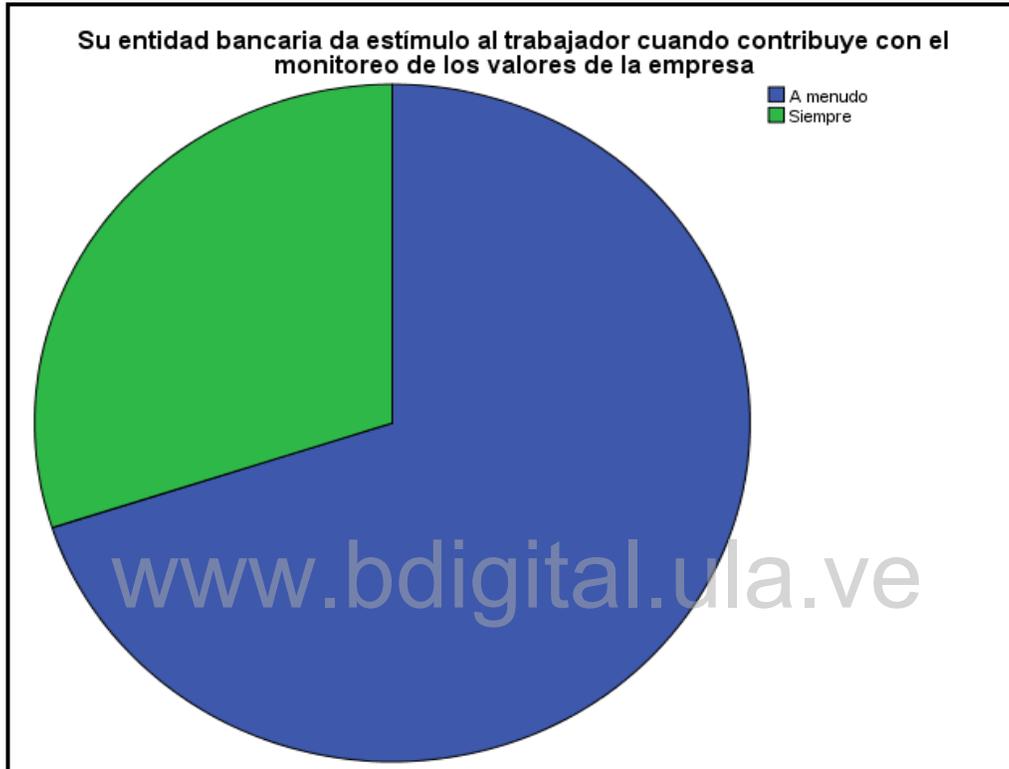
Gráfico 22
Pregunta 17



(ANEXO A-21)

¿Su empresa bancaria da estímulo al trabajador cuando contribuye con el monitoreo de los valores de la empresa?

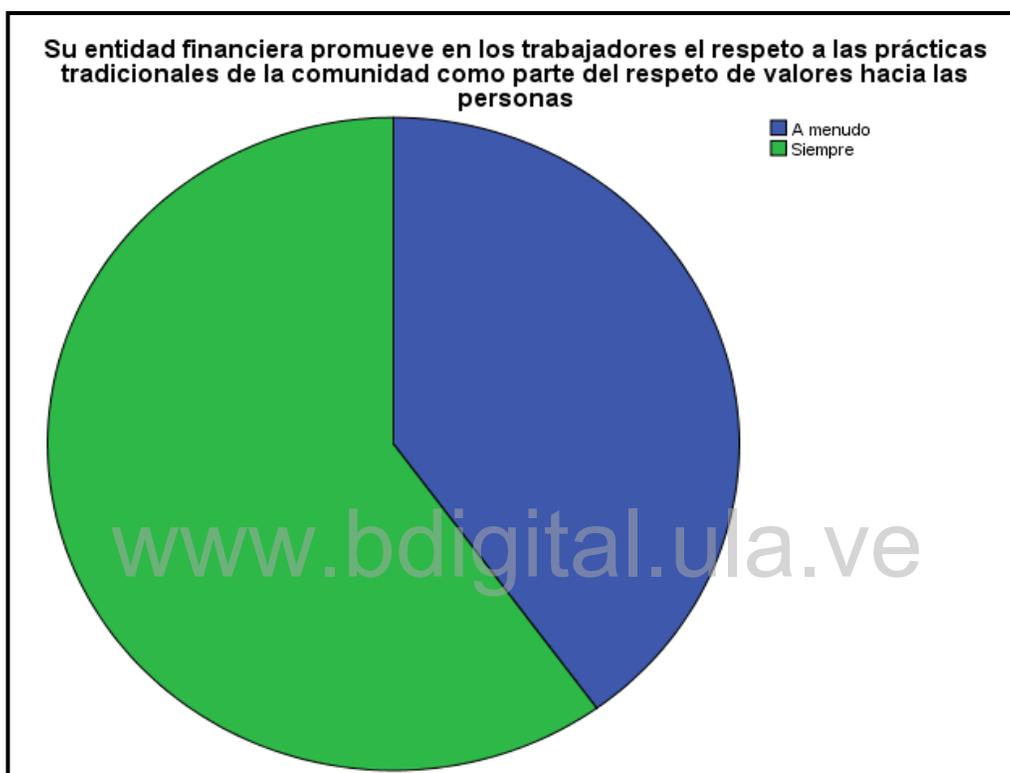
Gráfico 23
Pregunta 18



(ANEXO A-22)

¿Su entidad financiera promueve en los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la comunidad como parte del respeto de valores hacia las personas?

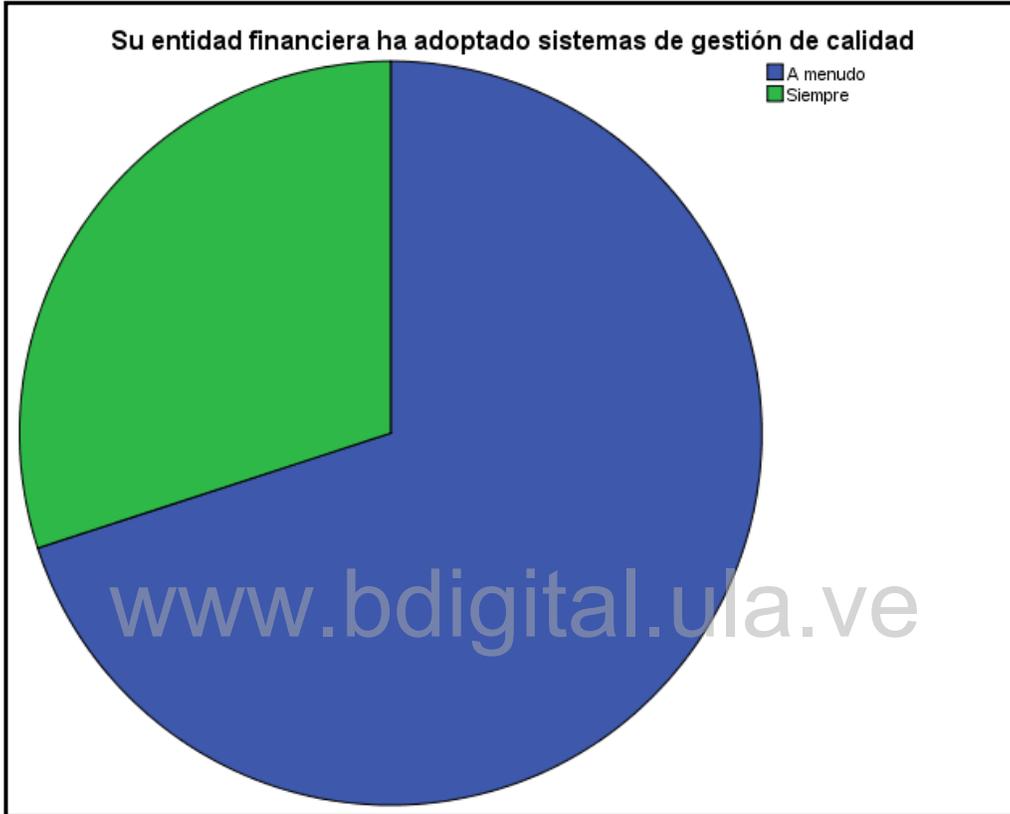
Gráfico 24
Pregunta 19



(ANEXO A-23)

¿Su entidad financiera ha adoptado sistemas de gestión de calidad?

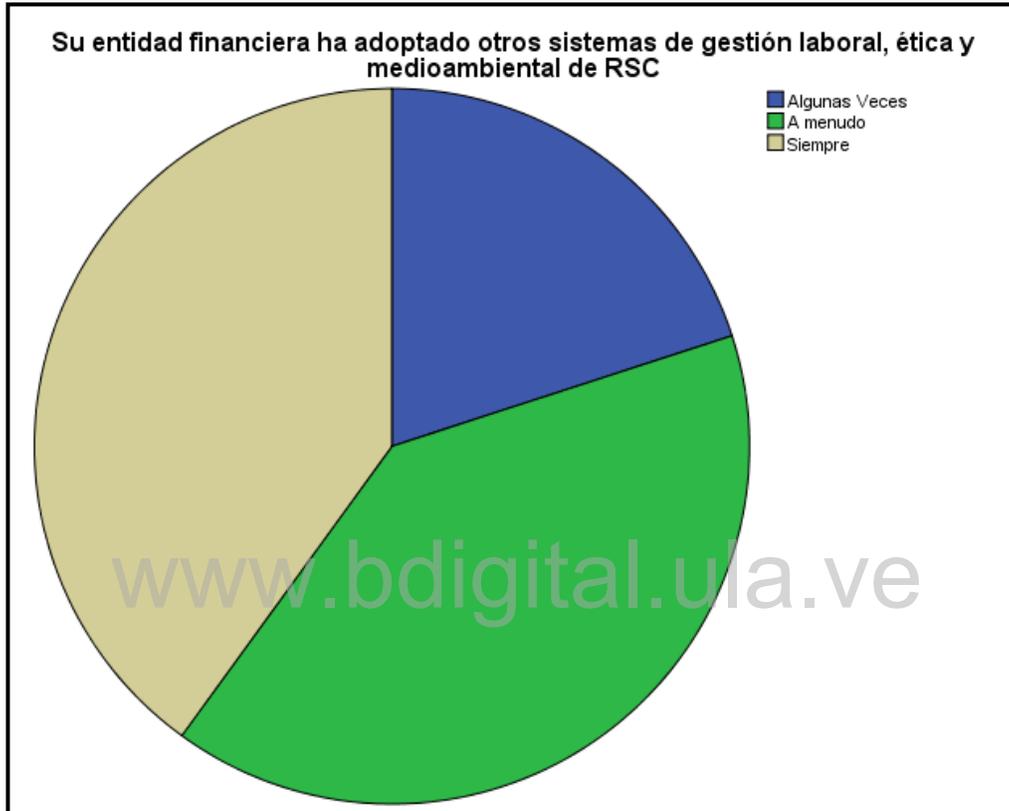
Gráfico 25
Pregunta 20



(ANEXO A-24)

¿Su empresa financiera ha adoptado otros sistemas de gestión laboral, ética y medioambiental de RSC?

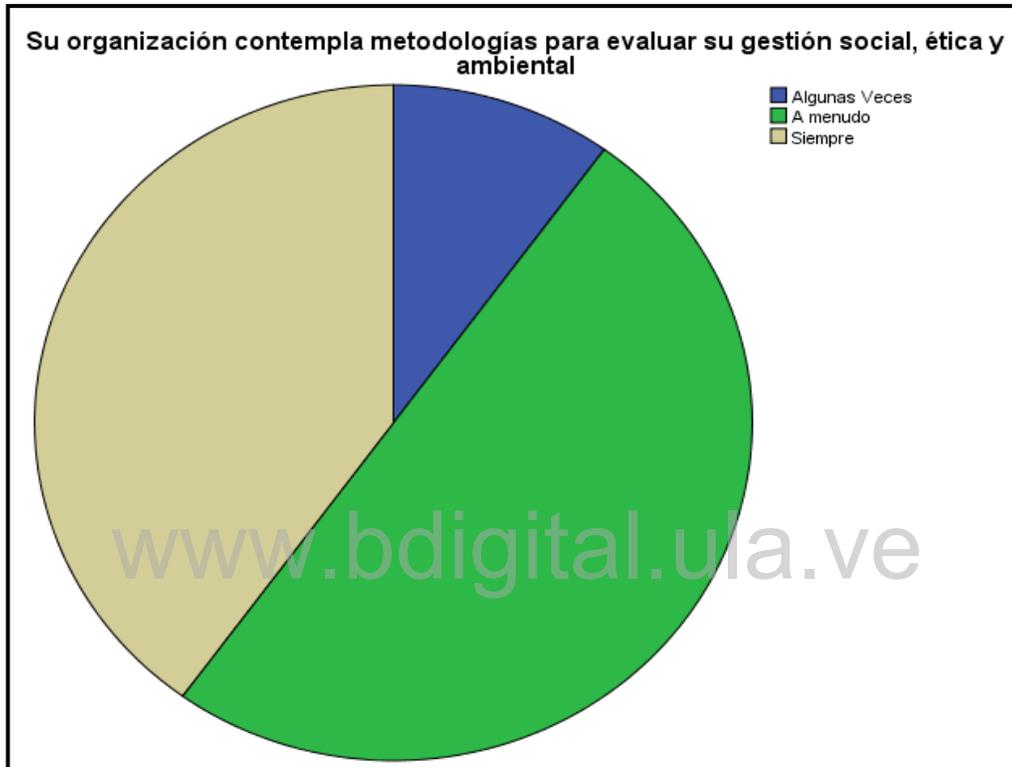
Gráfico 26
Pregunta 21



(ANEXO A-25)

¿Su organización contempla metodologías para evaluar su gestión social, ética y ambiental?

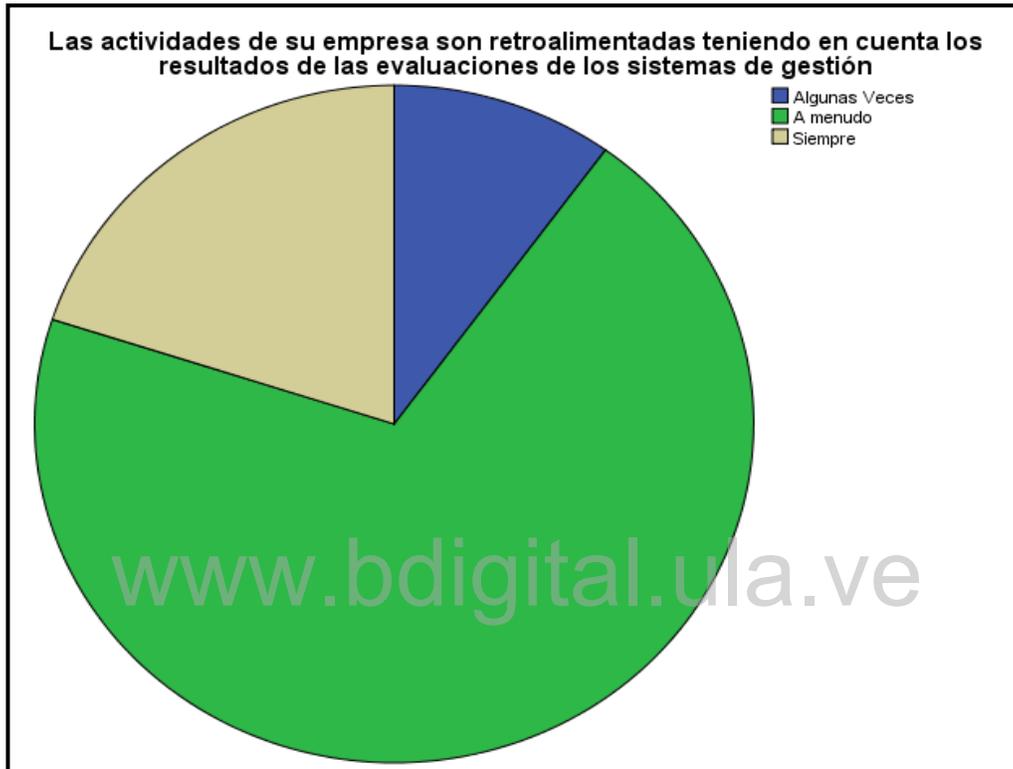
Gráfico 27
Pregunta 22



(ANEXO A-26)

¿Las actividades de su empresa son retroalimentadas teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de los sistemas de gestión?

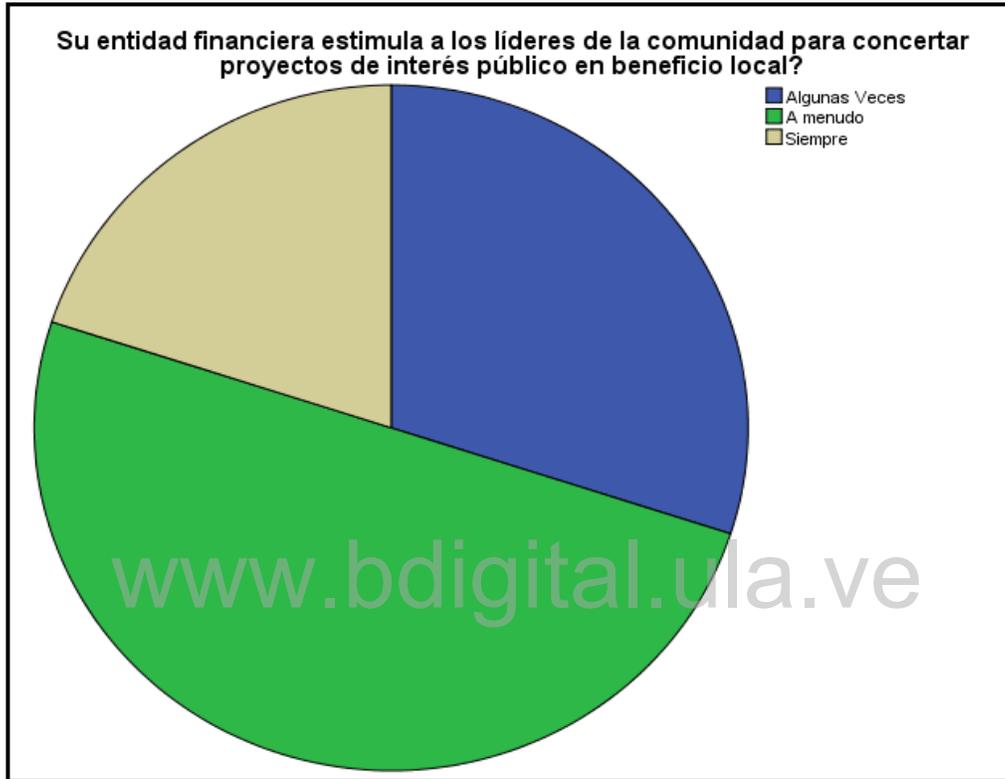
Gráfico 28
Pregunta 23



(ANEXO A-27)

¿La organización que usted dirige estimula a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local?

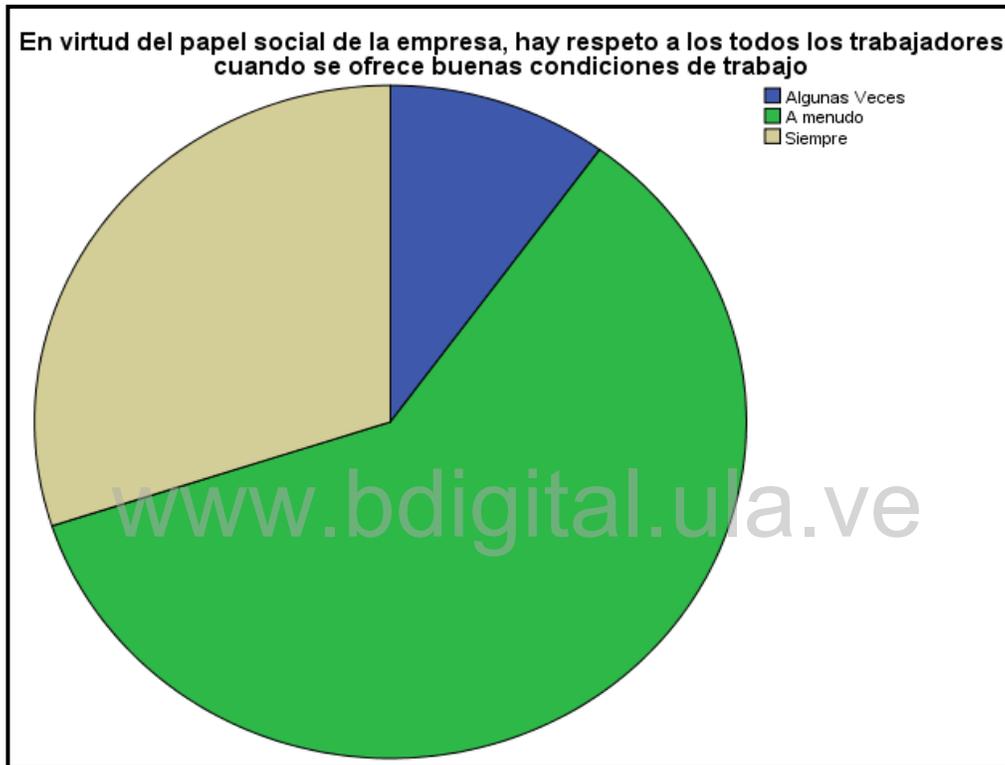
Gráfico 29
Pregunta 24



(ANEXO A-28)

¿En virtud del papel social de la empresa, hay respeto a los todos los trabajadores cuando se ofrece buenas condiciones de trabajo sin discriminación alguna, bien sea por ser aprendices, mujeres, con discapacidad, orientación sexual, edad, raza, clase social, entre otros?

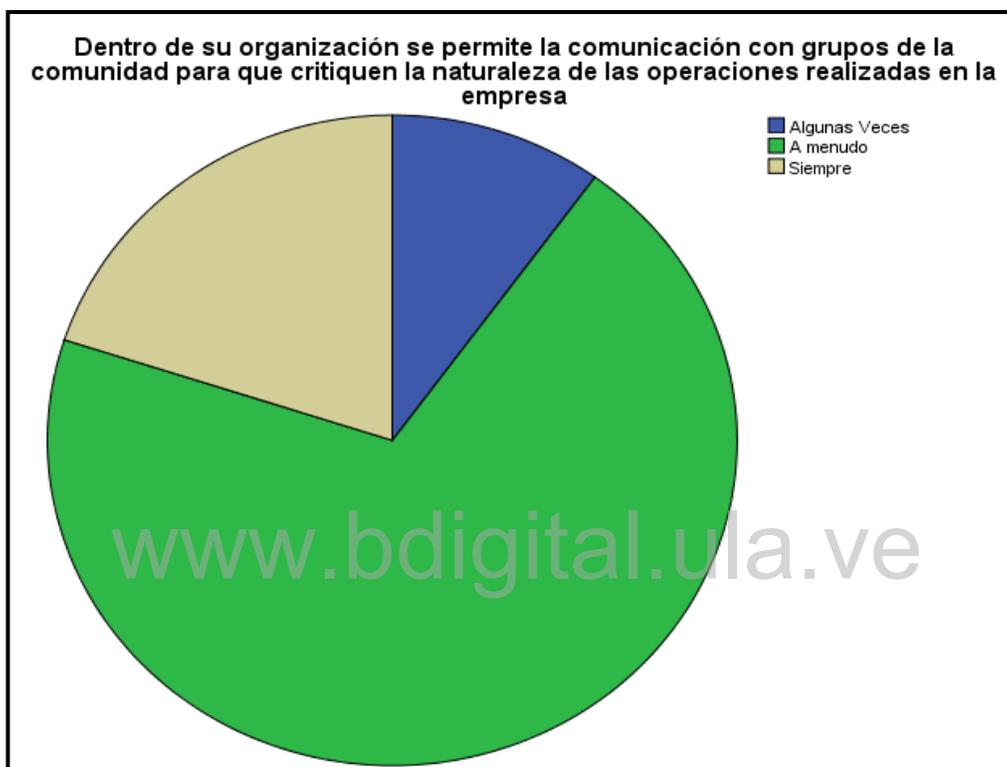
Gráfico 30
Pregunta 25



(ANEXO A-29)

¿Dentro de su organización se permite la comunicación con grupos de la comunidad para que critiquen la naturaleza de las operaciones realizadas en la empresa?

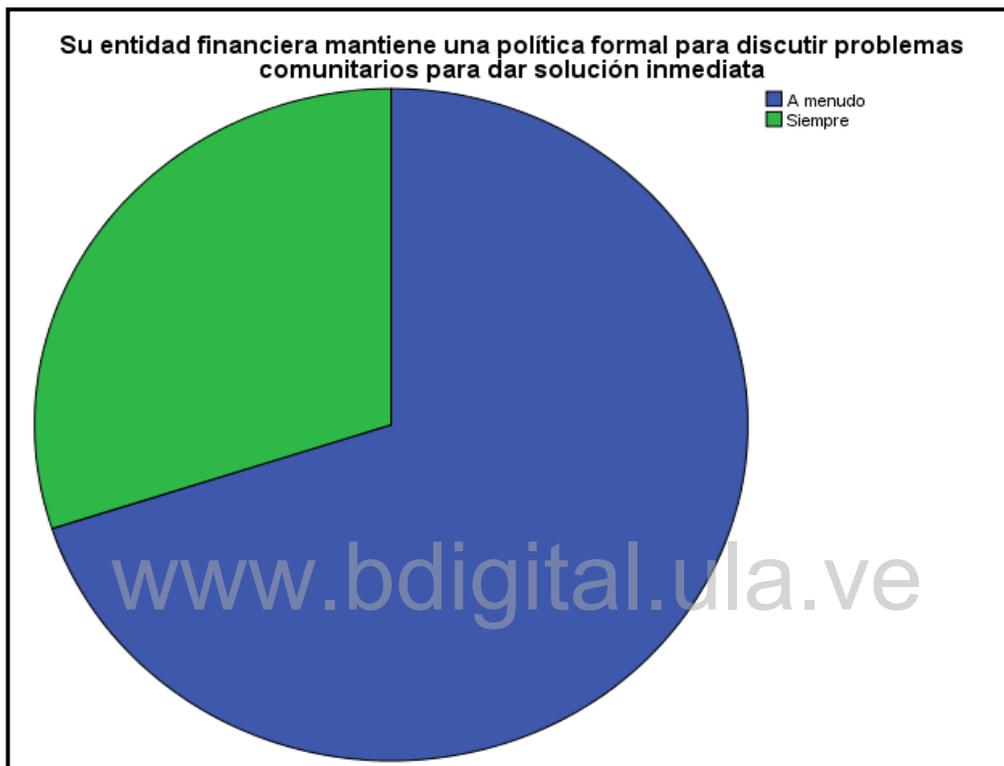
Gráfico 31
Pregunta 26



(ANEXO A-30)

¿Su entidad financiera mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios para dar solución inmediata?

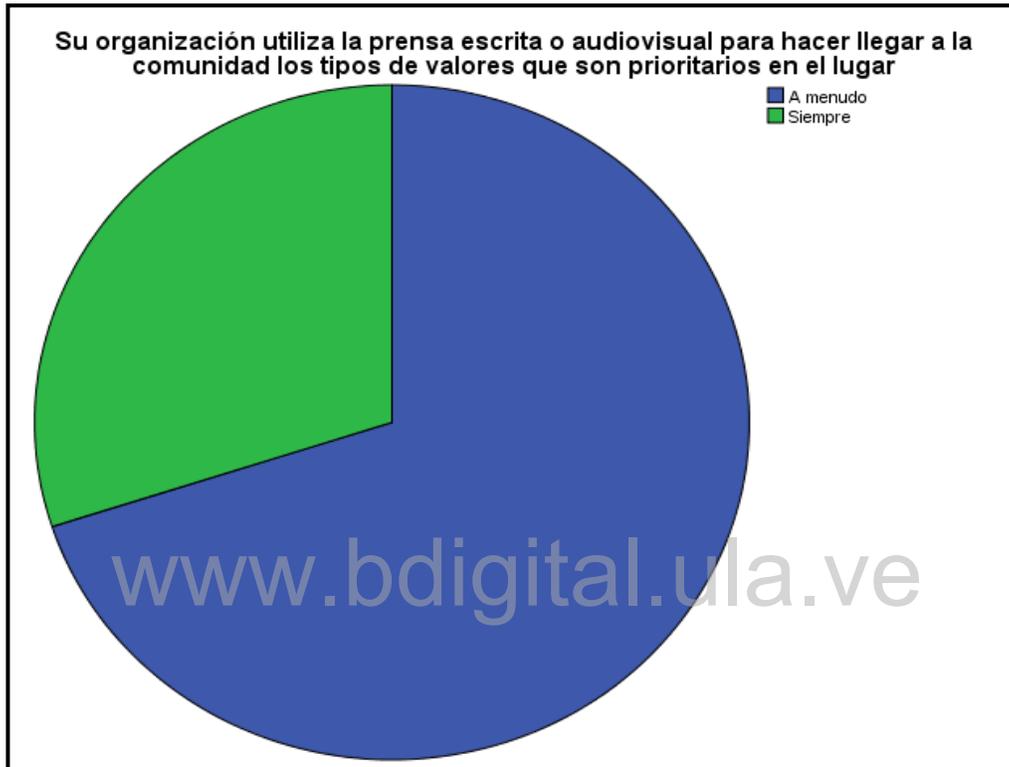
Gráfico 32
Pregunta 27



(ANEXO A-31)

¿Su organización utiliza la prensa escrita o audiovisual para hacer llegar a la comunidad los tipos de valores que son prioritarios en el lugar?

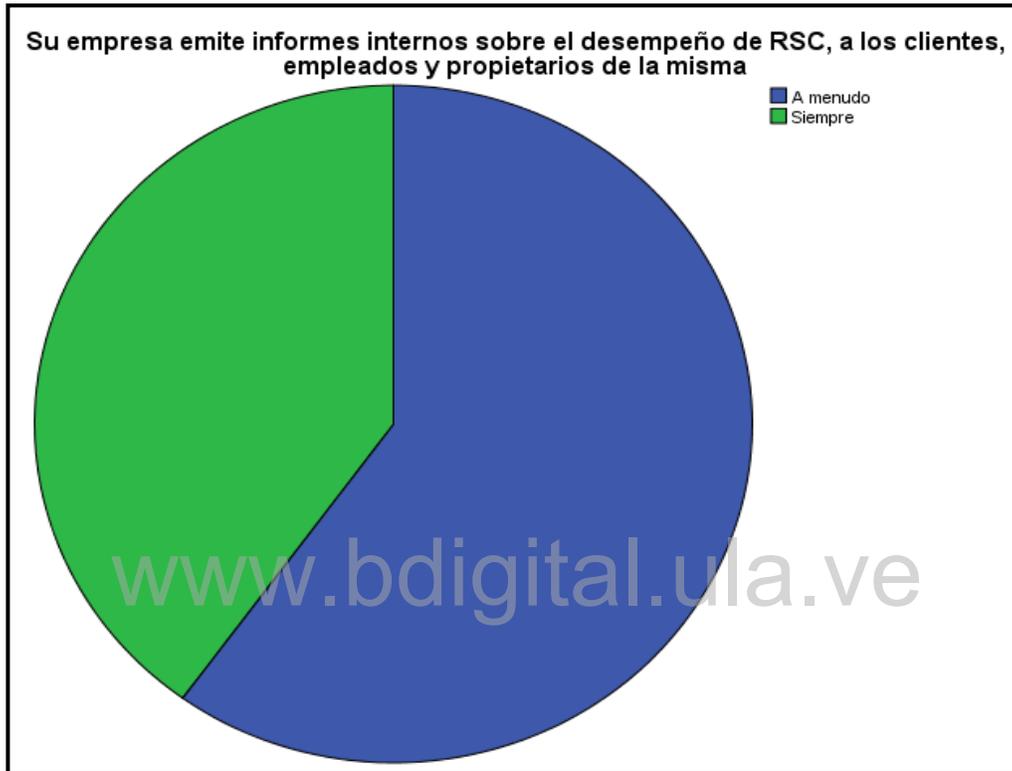
Gráfico 33
Pregunta 28



(ANEXO A-32)

¿Su empresa emite informes internos (boletines, intranet, página web) sobre el desempeño de RSC, a los clientes, empleados y propietarios de la misma?

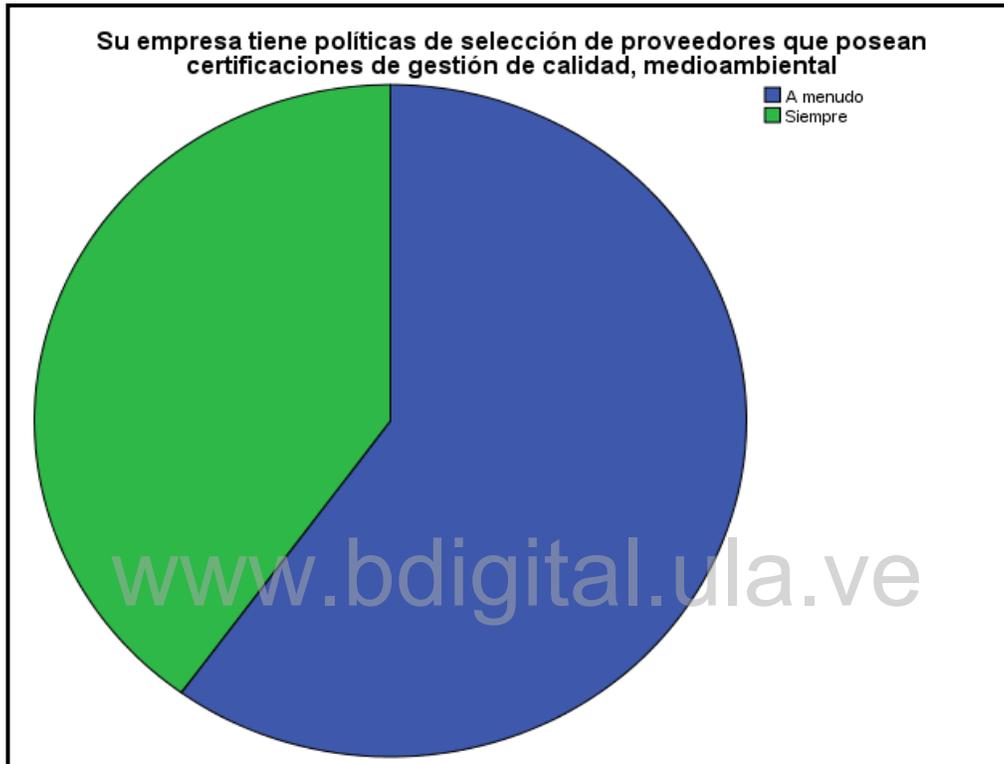
Gráfico 34
Pregunta 29



(ANEXO A-33)

¿Su empresa tiene políticas de selección de proveedores que posean certificaciones de gestión de calidad, medioambiental?

Gráfico 35
Pregunta 30



ANEXO B

**CUADROS DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LOS RESULTADOS
OBTENIDOS DE LA ENCUESTA APLICADA A GERENTES Y
SUBGERENTES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE
ARAUCA**

www.bdigital.ula.ve

(ANEXO B-1)

Distribución de frecuencia entre la entidad bancaria y las preguntas de la 1 a la 10

Cuadro 49

Pregunta		Entidad Financiera donde trabaja				
		Bancolombia	BBVA	Banco Agrario	Davienda	Banco de Bogotá
		f	f	f	f	f
Qué tanto conoce usted sobre la sigla RSC	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Poco	1	1	1	0	0
	Bastante	1	0	1	2	2
	Mucho	0	1	0	0	0
Maneja usted el concepto básico de RSC	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Poco	1	1	1	0	2
	Bastante	1	1	1	1	0
	Mucho	0	0	0	1	0
Identifica usted los diferentes elementos de la RSC	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Poco	1	1	1	1	0
	Bastante	1	0	1	1	2
	Mucho	0	1	0	0	0
Conoce el concepto de stakeholders	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	1	2	0
	Bastante	1	2	1	0	2
	Mucho	0	0	0	0	0
Sabe usted quiénes integran los grupos de interés y su importancia en la práctica de la RSC	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Poco	0	0	1	0	0
	Bastante	2	1	1	2	2
	Mucho	0	1	0	0	0
Reconoce usted cuáles son los principios de la RSC	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0

	Poco	1	1	1	0	0
	Bastante	1	0	1	2	2
	Mucho	0	1	0	0	0
Identifica usted cuáles son los principios sobre los que su organización basa sus acciones de RSC	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Poco	0	0	1	0	1
	Bastante	2	1	1	2	1
	Mucho	0	1	0	0	0
Distingue usted las dimensiones de la RSC	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	1	1	1
	Bastante	1	1	1	1	1
	Mucho	0	1	0	0	0
Qué tanto conoce usted sobre la RSC medioambiental que su entidad implementa	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	1	1	0
	Bastante	1	1	1	1	2
	Mucho	0	1	0	0	0
Identifica usted las diferentes normas legales sobre RSC?	Nada	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	1	2	0
	Bastante	1	1	1	0	2
	Mucho	0	1	0	0	0

(ANEXO B-2)

Distribución de frecuencia entre la entidad bancaria y las preguntas de la 11 a la 30

Cuadro 50

Pregunta		Entidad Financiera donde trabaja				
		Bancolombia	BBVA	Banco Agrario	Davivienda	Banco de Bogotá
		f	f	F	f	f
Su entidad financiera destina un fondo para el mantenimiento de programas sociales	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	1	0	0	0
	A menudo	2	1	2	2	1
	Siempre	0	0	0	0	1
Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	1	0	2	1
	A menudo	1	0	2	0	1
	Siempre	1	1	0	0	0
La entidad que usted preside patrocina programas dirigidos a la comunidad para mejorar la salud y calidad educativa	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0
	A menudo	1	1	2	2	2
	Siempre	1	1	0	0	0
Su entidad procura tomar medidas reparadoras, ante	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara	0	0	0	0	0

reclamos de la comunidad	Ve					
	Algunas Veces	0	0	0	0	0
	A menudo	1	2	2	2	2
	Siempre	1	0	0	0	0
Su entidad adopta medidas para conservar el medio ambiente con fines de garantizar un lugar sano y equilibrado a las futuras generaciones	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Ve	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	1
	A menudo	1	1	1	2	1
	Siempre	1	1	1	0	0
Su entidad financiera contribuye con recursos humanos, tnicos o financieros para realizar proyectos dirigidos al fortalecimiento de la integración empresa-comunidad	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Ve	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	1	1
	A menudo	1	1	1	1	1
	Siempre	1	1	1	0	0
Los trabajadores son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Ve	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	1
	A menudo	1	0	1	2	0
	Siempre	1	2	1	0	1
Su entidad bancaria da estímulo al trabajador cuando contribuye con el monitoreo de los valores de la empresa	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Ve	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0
	A menudo	1	2	1	1	2
	Siempre	1	0	1	1	0

Su entidad financiera promueve en los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la comunidad como parte del respeto de valores hacia las personas	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0
	A menudo	1	0	0	2	1
	Siempre	1	2	2	0	1
Su entidad financiera ha adoptado sistemas de gestión de calidad	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0
	A menudo	1	1	1	2	2
	Siempre	1	1	1	0	0
Su entidad financiera ha adoptado otros sistemas de gestión laboral, ética y medioambiental de RSC	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	1	1
	A menudo	1	0	1	1	1
	Siempre	1	2	1	0	0
Su organización contempla metodologías para evaluar su gestión social, ética y ambiental	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	1	0
	A menudo	1	0	1	1	2
	Siempre	1	2	1	0	0
Las actividades de su empresa son retroalimentadas teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de los sistemas de gestión	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	1
	A	1	1	2	2	1

	menudo					
	Siempre	1	1	0	0	0
Su entidad financiera estimula a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	1	1	1
	A menudo	2	1	0	1	1
	Siempre	0	1	1	0	0
	En virtud del papel social de la empresa, hay respeto a los todos los trabajadores cuando se ofrece buenas condiciones de trabajo	Nunca	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	1
	A menudo	1	1	1	2	1
	Siempre	1	1	1	0	0
Dentro de su organización se permite la comunicación con grupos de la comunidad para que critiquen la naturaleza de las operaciones realizadas en la empresa	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	1	0
	A menudo	1	2	1	1	2
	Siempre	1	0	1	0	0
	Su entidad financiera mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios para dar solución inmediata	Nunca	0	0	0	0
Rara Vez		0	0	0	0	0
Algunas Veces		0	0	0	0	0
A menudo		1	1	1	2	2
Siempre		1	1	1	0	0
Su organización utiliza la prensa escrita o audiovisual para hacer llegar a la comunidad los		Nunca	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas	0	0	0	0	0

tipos de valores que son prioritarios en el lugar	Veces					
	A menudo	1	1	1	2	2
	Siempre	1	1	1	0	0
Su empresa emite informes internos sobre el desempeño de RSC, a los clientes, empleados y propietarios de la misma	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0
	A menudo	1	0	1	2	2
	Siempre	1	2	1	0	0
Su empresa tiene políticas de selección de proveedores que posean certificaciones de gestión de calidad, medioambiental	Nunca	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0
	A menudo	1	0	1	2	2
	Siempre	1	2	1	0	0

(ANEXO B-3)

Distribución de frecuencia entre la entidad financiera / cargo y las preguntas de la 1 a la10

Cuadro 51

		Entidad Financiera donde trabaja									
		Bancolombia		BBVA		Banco Agrario		Davivienda		Banco de Bogotá	
		Cargo dentro de la entidad financiera		Cargo dentro de la entidad financiera		Cargo dentro de la entidad financiera		Cargo dentro de la entidad financiera		Cargo dentro de la entidad financiera	
		Gerente	Sub Gerente								
		f	F	f	f	f	f	f	f	f	f
Qué tanto conoce usted sobre la sigla RSC	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	Bastante	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1
	Mucho	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Maneja usted el concepto básico de RSC	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1
	Bastante	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0
	Mucho	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Identifica usted los diferentes elementos de la RSC	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0
	Bastante	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1
	Mucho	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

Conoce el concepto de stakeholders	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0
	Bastante	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1
	Mucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sabe usted quiénes integran los grupos de interés y su importancia en la práctica de la RSC	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Bastante	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
	Mucho	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Reconoce usted cuáles son los principios de la RSC	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	Bastante	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1
	Mucho	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Identifica usted cuáles son los principios sobre los que su organización basa sus acciones de RSC	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Bastante	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0
	Mucho	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Distingue usted las dimensiones de la RSC	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
	Bastante	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
	Mucho	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

Qué tanto conoce usted sobre la RSC medioambiental que su entidad implementa	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	Bastante	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1
	Mucho	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Identifica usted las diferentes normas legales sobre RSC?	Nada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Poco	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0
	Bastante	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1
	Mucho	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

www.bdigital.ula.ve

(ANEXO B-4)

Distribución de frecuencia entre la entidad financiera / cargo y las preguntas de la 11 a la 30

Cuadro 52

		Entidad Financiera donde trabaja									
		Bancolombia		BBVA		Banco Agrario		Davivienda		Banco de Bogotá	
		Cargo dentro de la entidad financiera		Cargo dentro de la entidad financiera		Cargo dentro de la entidad financiera		Cargo dentro de la entidad financiera		Cargo dentro de la entidad financiera	
		Gerente	Sub Gerente								
		f	f	f	f	f	f	f	f	f	f
Su entidad financiera destina un fondo para el mantenimiento de programas sociales	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	A menudo	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1
	Siempre	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1
	A	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0

	menudo										
	Siempre	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
La entidad que usted preside patrocina programas dirigidos a la comunidad para mejorar la salud y calidad educativa	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A menudo	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
	Siempre	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Su entidad procura tomar medidas reparadoras, ante reclamos de la comunidad	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A menudo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Siempre	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Su entidad adopta medidas para conservar el medio ambiente con fines de garantizar un lugar sano y equilibrado a las futuras generaciones	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	A menudo	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0
	Siempre	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Su entidad financiera	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para realizar proyectos dirigidos al fortalecimiento de la integración empresa-comunidad	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	A menudo	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0
	Siempre	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Los trabajadores son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	A menudo	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0
	Siempre	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0
Su entidad bancaria da estímulo al trabajador cuando contribuye con el monitoreo de los valores de la empresa	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A menudo	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
	Siempre	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0

Su entidad financiera promueve en los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la comunidad como parte del respeto de valores hacia las personas	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A menudo	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1
	Siempre	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0
Su entidad financiera ha adoptado sistemas de gestión de calidad	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A menudo	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1
	Siempre	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Su entidad financiera ha adoptado otros sistemas de gestión laboral, ética y medioambiental de RSC	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	A menudo	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0
	Siempre	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Su organización	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

contempla metodologías para evaluar su gestión social, ética y ambiental	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	A menudo	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1
	Siempre	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Las actividades de su empresa son retroalimentadas teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de los sistemas de gestión	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	A menudo	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0
	Siempre	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Su entidad financiera estimula a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
	A menudo	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0
	Siempre	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
En virtud del papel social de la empresa, hay respeto a los todos los	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

trabajadores cuando se ofrece buenas condiciones de trabajo	Veces										
	A menudo	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0
	Siempre	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Dentro de su organización se permite la comunicación con grupos de la comunidad para que critiquen la naturaleza de las operaciones realizadas en la empresa	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	A menudo	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1
	Siempre	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Su entidad financiera mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios para dar solución inmediata	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A menudo	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1
	Siempre	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Su organización utiliza la prensa escrita o audiovisual para hacer llegar a la	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

comunidad los tipos de valores que son prioritarios en el lugar	Veces										
	A menudo	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1
	Siempre	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Su empresa emite informes internos sobre el desempeño de RSC, a los clientes, empleados y propietarios de la misma	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A menudo	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1
	Siempre	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Su empresa tiene políticas de selección de proveedores que posean certificaciones de gestión de calidad, medioambiental	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A menudo	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1
	Siempre	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0

(ANEXO B-5)
Distribución de frecuencia entre la profesión y las preguntas de la 1 a la10

Cuadro 53

		Profesión		
		Administrador de Empresas	Contador Publico	Economista
		f	f	f
Qué tanto conoce usted sobre la sigla RSC	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	1	2	0
	Bastante	4	1	1
	Mucho	0	0	1
Maneja usted el concepto básico de RSC	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	2	2	1
	Bastante	2	1	1
	Mucho	1	0	0
Identifica usted los diferentes elementos de la RSC	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	2	2	0
	Bastante	3	1	1
	Mucho	0	0	1
Conoce el concepto de stakeholders	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	3	1	0
	Bastante	2	2	2
	Mucho	0	0	0
Sabe usted quiénes integran los grupos de interés y su importancia en la práctica de la RSC	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	0	1	0
	Bastante	5	2	1
	Mucho	0	0	1
Reconoce usted cuáles son los principios de la RSC	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	1	2	0
	Bastante	4	1	1

	Mucho	0	0	1
Identifica usted cuáles son los principios sobre los que su organización basa sus acciones de RSC	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	0	1	1
	Bastante	5	2	0
	Mucho	0	0	1
Distingue usted las dimensiones de la RSC	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	2	1	1
	Bastante	3	2	0
	Mucho	0	0	1
Qué tanto conoce usted sobre la RSC medioambiental que su entidad implementa	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	2	1	0
	Bastante	3	2	1
	Mucho	0	0	1
Identifica usted las diferentes normas legales sobre RSC?	Nada	0	0	0
	Regular	0	0	0
	Poco	3	1	0
	Bastante	2	2	1
	Mucho	0	0	1

(ANEXO B-6)

Distribución de frecuencia entre la profesión y las preguntas de la 11 a la 30

Cuadro 54

		Profesión		
		Administrador de Empresas	Contador Publico	Economista
		f	f	f
Su entidad financiera destina un fondo para el mantenimiento de programas sociales	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	1	0
	A menudo	4	2	2
	Siempre	1	0	0
Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	2	1	1
	A menudo	2	2	0
	Siempre	1	0	1
La entidad que usted preside patrocina programas dirigidos a la comunidad para mejorar la salud y calidad educativa	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0
	A menudo	4	3	1
	Siempre	1	0	1
Su entidad procura tomar medidas reparadoras, ante reclamos de la comunidad	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0

	A menudo	4	3	2
	Siempre	1	0	0
Su entidad adopta medidas para conservar el medio ambiente con fines de garantizar un lugar sano y equilibrado a las futuras generaciones	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	1
	A menudo	4	2	0
	Siempre	1	1	1
Su entidad financiera contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para realizar proyectos dirigidos al fortalecimiento de la integración empresa-comunidad	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	1	0	1
	A menudo	3	2	0
	Siempre	1	1	1
Los trabajadores son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	1
	A menudo	3	1	0
	Siempre	2	2	1
Su entidad bancaria da estímulo al trabajador cuando contribuye con el monitoreo de los valores de la empresa	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0
	A menudo	3	2	2
	Siempre	2	1	0
Su entidad financiera promueve en los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0

comunidad como parte del respeto de valores hacia las personas	Algunas Veces	0	0	0
	A menudo	3	0	1
	Siempre	2	3	1
Su entidad financiera ha adoptado sistemas de gestión de calidad	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0
	A menudo	4	2	1
	Siempre	1	1	1
Su entidad financiera ha adoptado otros sistemas de gestión laboral, ética y medioambiental de RSC	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	1	0	1
	A menudo	3	1	0
	Siempre	1	2	1
Su organización contempla metodologías para evaluar su gestión social, ética y ambiental	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	1	0	0
	A menudo	3	1	1
	Siempre	1	2	1
Las actividades de su empresa son retroalimentadas teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de los sistemas de gestión	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	1
	A menudo	4	3	0
	Siempre	1	0	1
Su entidad financiera estimula a los	Nunca	0	0	0

líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	1	1	1
	A menudo	4	1	0
	Siempre	0	1	1
En virtud del papel social de la empresa, hay respeto a los todos los trabajadores cuando se ofrece buenas condiciones de trabajo	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	1
	A menudo	4	2	0
	Siempre	1	1	1
Dentro de su organización se permite la comunicación con grupos de la comunidad para que critiquen la naturaleza de las operaciones realizadas en la empresa	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	1	0	0
	A menudo	3	2	2
	Siempre	1	1	0
Su entidad financiera mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios para dar solución inmediata	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0
	A menudo	4	2	1
	Siempre	1	1	1
Su organización utiliza la prensa escrita o audiovisual para hacer llegar a la comunidad los tipos de valores que son prioritarios en el lugar	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0
	A menudo	4	2	1

	Siempre	1	1	1
Su empresa emite informes internos sobre el desempeño de RSC, a los clientes, empleados y propietarios de la misma	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0
	A menudo	4	1	1
	Siempre	1	2	1
Su empresa tiene políticas de selección de proveedores que posean certificaciones de gestión de calidad, medioambiental	Nunca	0	0	0
	Rara Vez	0	0	0
	Algunas Veces	0	0	0
	A menudo	4	1	1
	Siempre	1	2	1

www.bdigital.ula.ve

ANEXO C

**CUESTIONARIO, INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS GERENTES Y
SUBGERENTES BANCARIOS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL
MUNICIPIO DE ARAUCA**

www.bdigital.ula.ve

(ANEXO C-1)

**INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS GERENTES Y SUBGERENTES
BANCARIOS
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO
“DR. PEDRO RINCÓN GUTIERREZ” - TÁCHIRA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA**

Estimado Encuestado:

A continuación se presenta un cuestionario que tiene como objetivo analizar la Responsabilidad Social Corporativa en las entidades financieras del municipio de Arauca, departamento de Arauca, Colombia, tema escogido de Tesis; la cual es requisito de carácter académico para optar al título de Magister en Administración de Empresas, Mención Gerencia que otorga la ilustre Universidad de los Andes, estado Táchira.

Este cuestionario está dividido en 3 partes, la primera se relaciona con datos personales y las dos siguientes presentan preguntas cerradas, cuyas respuestas requieren de que se seleccione alguna (sólo una por ítem) de las alternativas dadas. Para ello, debe colocarse, en la casilla correspondiente, una (X) dentro del rango establecido, que va del 1 al 5.

Agradecemos de antemano la dedicación que usted tenga a bien dispensar para responder el formulario, demás está decir que está garantizada la confidencialidad de sus respuestas durante el procesamiento de los resultados.

Los Autores,

Tutor del proyecto de investigación:

Dr. Rolando Eslava Zapata (Profesor de la Universidad de los Andes “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”-Táchira).

Tutorando:

Lic. Patricia Elena Fuentes Ariza. Administradora Pública. ESAP. Tunja

ANÁLISIS DE LA RSC EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE ARAUCA, DEPARTAMENTO DE ARAUCA. COLOMBIA

A continuación se presentan una serie de preguntas para medir el nivel de conocimiento que usted tiene sobre responsabilidad social corporativa y la práctica de la misma llevada a cabo por la institución financiera donde usted se desempeña. Se le agradece responder de la manera más objetiva posible.

**PARTE I
DATOS PERSONALES**

Profesión:

Contador Administrador Economista Ingeniero Licenciado Otra

Cual: _____

Cargo: Gerente Subgerente

Entidad Bancaria:

Davivienda Bancolombia Banco Bogotá BBVA Banco Agrario Caja Social

**PARTE II
NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Valore del 1 al 5 siendo el 1 el mínimo valor y 5 el máximo, la capacidad que le atribuye a las siguientes variables; teniendo en cuenta a su conocimiento sobre algunos aspectos de la RSC, donde 1= Nada, 2= Regular, 3= Poco, 4= Bastante, 5= Mucho.

PROPOSICIONES		5	4	3	2	1
1	¿Qué tanto conoce usted sobre la sigla RSC?					
2	¿Maneja usted el concepto básico de Responsabilidad Social Corporativa?					
3	¿Qué tanto identifica usted los diferentes elementos de la RSC?					
4	¿Considera usted que conoce el concepto de stakeholders?					
5	¿Sabe usted quiénes integran los grupos de interés y su importancia en la práctica de la RSC?					
6	¿Reconoce usted cuáles son los principios de la RSC?					

7	¿Identifica usted cuáles son los principios sobre los que su organización basa sus acciones de RSC?					
8	¿Distingue usted las dimensiones de la RSC?					
9	¿Qué tanto conoce usted sobre la RSC medioambiental que su entidad implementa?					
10	¿Identifica usted las diferentes normas legales sobre RSC?					

PARTE III
APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
EN SU ENTIDAD FINANCIERA

Valore del 1 al 5 siendo el 1 el mínimo valor y 5 el máximo, la capacidad que le atribuye a las siguientes variables en cuenta a su conocimiento sobre algunos aspectos de la RSC, donde 1= Nunca, 2= Rara vez, 3= Algunas veces, 4= A menudo, 5= Siempre

PROPOSICIONES		5	4	3	2	1
11	¿Su entidad financiera destina un fondo para el mantenimiento de programas sociales, por ejemplo, donaciones?					
12	¿Su organización mide el impacto de sus actividades regulares en la sociedad?					
13	¿La entidad que usted preside patrocina programas dirigidos a la comunidad para mejorar la salud y calidad educativa?					
14	¿Su entidad procura tomar medidas reparadoras, por ejemplo, deficiencias en la atención al cliente, ante reclamos de la comunidad?					
15	¿La organización que usted dirige adopta medidas para conservar el medio ambiente con fines de garantizar un lugar sano y equilibrado a las futuras generaciones?					
16	¿Su entidad financiera contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para realizar proyectos dirigidos al fortalecimiento de la integración empresa-comunidad?.					
17	¿Los trabajadores son tratados en su justa remuneración, prestaciones, servicios de salud, seguridad e higiene, entre otros beneficios que les permita una mejor calidad de vida?.					
18	¿Su empresa bancaria da estímulo al trabajador cuando contribuye con el monitoreo de los valores de la empresa?.					

19	¿Su entidad financiera promueve en los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la comunidad como parte del respeto de valores hacia las personas?					
20	¿Su entidad financiera ha adoptado sistemas de gestión de calidad?					
21	¿Su empresa financiera ha adoptado otros sistemas de gestión laboral, ética y medioambiental de RSC?					
22	¿Su organización contempla metodologías para evaluar su gestión social, ética y ambiental?					
23	¿Las actividades de su empresa son retroalimentadas teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de los sistemas de gestión?					
24	¿La organización que usted dirige estimula a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público en beneficio local?					
25	¿En virtud del papel social de la empresa, hay respeto a los todos los trabajadores cuando se ofrece buenas condiciones de trabajo sin discriminación alguna, bien sea por ser aprendices, mujeres, con discapacidad, orientación sexual, edad, raza, clase social, entre otros?					
26	¿Dentro de su organización se permite la comunicación con grupos de la comunidad para que critiquen la naturaleza de las operaciones realizadas en la empresa?					
27	¿Su entidad financiera mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios para dar solución inmediata?					
28	¿Su organización utiliza la prensa escrita o audiovisual para hacer llegar a la comunidad los tipos de valores que son prioritarios en el lugar?					
29	¿Su empresa emite informes internos (boletines, intranet, página web) sobre el desempeño de RSC, a los clientes, empleados y propietarios de la misma?					
30	¿Su empresa tiene políticas de selección de proveedores que posean certificaciones de gestión de calidad, medioambiental?					