

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 2 N° 4, 2017. p.p. 73 - 89
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
Responsabilidad social corporativa en el sector bancario colombiano: conocimiento
y aplicación
Rolando Eslava Zapata
Edixon Chacón Guerrero
Hilário Alonso Gonzalez Júnior

Responsabilidad social corporativa en el sector bancario colombiano: conocimiento y aplicación

Corporate social responsibility in the Colombian banking sector: knowledge and application

Recibido: Octubre 10 de 2016 - Evaluado: Octubre 27 de 2016 - Aceptado: Noviembre 22 de 2016

Rolando Eslava Zapata*
Edixon Chacón Guerrero†
Hilário Alonso Gonzalez Júnior‡

Para citar este artículo / To cite this Article

Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Júnior, H. A., (Julio-Diciembre de 2017). Responsabilidad social corporativa en el sector bancario colombiano: conocimiento y aplicación. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 2(4), (73-89).

Resumen

Este artículo tiene por objetivo analizar la responsabilidad social corporativa

* Rolando Eslava Zapata. Licenciado en Contaduría Pública, Licenciado en Administración y Magister en Ciencias Contables obtenidos en la Universidad de Los Andes-Venezuela. Diploma de Estudios Avanzados y Doctor en el programa de "Nuevas tendencias en administración de organizaciones" obtenidos en la Universidad Complutense de Madrid. Postdoctorado en el programa de "Gerencia para el Desarrollo Humano" obtenido en la Universidad de los Andes-Venezuela. Docente de la Universidad de Los Andes-Venezuela. Email: rolandoeslava@gmail.com.

† Edixon Chacón Guerrero. Doctor en Psicología en el programa de "Metodología de las Ciencias del comportamiento" obtenido en la Universidad Autónoma de Madrid-España. Docente de la Universidad de Los Andes-Venezuela. Email: Edixonch@yahoo.com.

‡ Hilário Alonso Gonzalez Júnior. Licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos obtenido en la Universidade Estácio de Sá-Brasil. Participante de la Maestría en Administración de la Universidad de Los Andes-Venezuela. Consultor de Recursos Humanos en HC In Focus Consultores-Brasil. Email: hilariogonzalezjunior@gmail.com.

tiva en el sector bancario colombiano. A partir de una muestra que comprende los cinco principales bancos de Arauca, Departamento de Arauca, se aplica un instrumento en la escala de Likert a fin obtener datos sobre el nivel de conocimiento y aplicación de la responsabilidad social. Los resultados revelan que el sector bancario tiene conocimientos y lleva a cabo acciones importantes de responsabilidad social, lo que supone un ejemplo para otras empresas del sector bancario y de otros sectores productivos de la región, para que encaminen sus esfuerzos en pro de un desarrollo sostenible y un mejor desempeño económico, ambiental, social.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Corporativa, Sector Bancario, Conocimiento, Aplicación

Abstract

This article aims to analyze corporate social responsibility in the Colombian banking sector. Based on a sample comprising the five main banks of Arauca, Department of Arauca, an instrument is applied on the Likert scale in order to obtain data on the level of knowledge and application of social responsibility. The results reveal that the banking sector is knowledgeable and carries out important actions of social responsibility, which is an example for other companies in the banking sector and other productive sectors of the region, so that they will take their Efforts to promote sustainable development and better economic, environmental and social performance.

Key words: Corporate Social Responsibility, Banking Sector, Knowledge, Application

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. – METODOLOGÍA. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Responsabilidad Social Corporativa. – II. Las organizaciones y la responsabilidad social corporativa. – III. - 3. La responsabilidad social corporativa en el sector bancario. – IV. Resultados de investigación. - CONCLUSIONES. – REFERENCIAS.

Introducción

La responsabilidad social corporativa (RSC), se ha convertido en los últimos años en un tema de interés para académicos, empresarios, gobiernos y la sociedad en general dada su asociación con el deseado desarrollo sostenible de las organizaciones en pro del bienestar social. Es a finales del siglo XX que el sector empresarial comenzó a desarrollar estrategias encaminadas lograr una visión filantrópica sobre la responsabilidad social con los seres humanos y el medio

ambiente. La RSC mantiene una relación con la obligación que tiene una organización con los grupos de interés, tales como trabajadores, clientes, propietarios y sociedad, a quienes puede afectar las políticas y prácticas corporativas (Cancino del Castillo & Morales Parragué, 2008). Para la Comisión Europea (2001), la RSC integra consideraciones de tipo social y ambiental en las operaciones. Sin duda alguna, la RSC lleva a las organizaciones a evaluar la mejor manera de relacionarse con el entorno como una medida de apoyo de la estrategia empresarial.

El compromiso de las organizaciones con la sociedad y el medio ambiente ha ido cambiando, ejemplo de ello son las iniciativas proactivas en el cuidado del medio ambiente, la inserción laboral y la transparencia en las operaciones. En cualquier tipo de organizaciones, la RSC está suponiendo la actuación en tres ámbitos de actuación a saber: económico, social y ambiental (Albareda & Balaguer, 2007); es decir, hay un compromiso con los grupos de interés que cada día reclaman por una conciencia social. El tema de RSC se ha venido abordando tanto en las instituciones públicas como privadas y se está convirtiendo en un elemento fundamental de las políticas sociales en todos los sectores. La RSC ha pasado a ser una estrategia para combatir las prácticas irresponsables desde el punto de vista social y ético, como sucede, por ejemplo, con las actuaciones ilícitas o irrespetos a los valores esenciales de la sociedad.

Las organizaciones privadas como los bancos, se encuentran envueltas en un medio de incertidumbre por la competitividad y la globalización lo que hace que busquen nuevas alternativas de actuación para contrarrestar los efectos negativos de las condiciones del mercado. De ahí, que la RSC se presenta como una oportunidad para que las organizaciones agreguen valor a los grupos de interés y mejoren en aspectos tales como la imagen y la consolidación en el ámbito empresarial (Aguilera Castro & Puerto Becerra, 2012).

A través de esta investigación se analiza la responsabilidad social corporativa en el sector bancario colombiano, específicamente, lo que sucede con los principales bancos de Arauca, Departamento de Arauca, específicamente para conocer el nivel de conocimiento y aplicación de la RSC. En este sentido, en los siguientes apartados se especifica la metodología, los aspectos teóricos y los resultados del estudio; asimismo, se exponen las conclusiones a las que se llegaron.

Metodología

la investigación es de tipo analítica. Para ello se pasó primero por una primera fase documental a fin de identificar algunos aspectos importantes de la

responsabilidad social corporativa. Luego, se siguió con la segunda fase con el trabajo de campo, el cual consistió en aplicar una encuesta y, finalmente, la tercera fase consistió en identificar los hallazgos y realizar los análisis pertinentes.

La muestra de estudio estuvo conformada por cinco gerentes y cinco subgerentes pertenecientes a los cinco principales bancos de Arauca, Departamento de Arauca, Colombia a saber: Bancolombia, BBVA, Banco Agrario, Davivienda y Banco de Bogotá.

Para llevar a cabo el estudio se diseñó un instrumento en la escala de Likert, el cual se dividió en tres partes. La primera parte se refiere a los datos personales (tres ítems), la segunda parte la integran afirmaciones relacionadas con el nivel de conocimiento de la responsabilidad social corporativa (diez ítems) y la tercera parte (veinte ítems) se refiere a la aplicación de la responsabilidad social corporativa. La información fue analizada con el programa SPSS.

Esquema de resolución

1. Responsabilidad social corporativa

La RSC se origina a comienzos del siglo XX (Hernández & Ramiro, 2009), pasando de ser un concepto desconocido a un estándar de normas que siguen las organizaciones a fin de presentar información útil y razonable sobre las operaciones; así, existen estándares propuestos por algunas instituciones como el Libro Verde de la Comisión Europea y la Global Reporting Initiative (GRI). La GRI en los últimos años ha establecido una serie de directrices para elaborar normas de sostenibilidad, cuyo objetivo es garantizar que las organizaciones revelen datos económicos, medioambientales y sociales y, plantea los contenidos mínimos que se han de incluir el informe (Haro de Rosario, Benítez Sánchez & Caba Pérez, 2011).

Fue en la década de los 90, cuando la Comisión Europea involucró a los empresarios en la búsqueda de estrategias para lograr una cohesión social y dio paso a que en la actualidad se construyeran relaciones de beneficios recíprocos tanto las organizaciones como para la sociedad. De esta manera, la RSC surge como un compromiso de las organizaciones con la sociedad en favor del desarrollo sostenible. Al respecto, Bateman y Snell (2005), plantean que “la empresa socialmente responsable maximiza los efectos positivos sobre la sociedad y minimiza sus efectos negativos” (p. 147), por lo tanto, la RSC supone que las organizaciones deben tomar decisiones y emprender medidas que contribuyan al bienestar de la sociedad, además, reafirmar principios y valores que den un sentido humano al desempeño a fin de fomentar el desarrollo sostenible.

La RSC está relacionada con la capacidad de respuesta que una organización tiene frente a los efectos de sus acciones sobre los grupos de interés. De esta manera, las organizaciones socialmente responsables serán aquellas que orientan sus actividades a la satisfacción de las expectativas de sus miembros y la sociedad en general. Cabe destacar que la RSC hace referencia al compromiso legal y ético que derivan de las actividades de las organizaciones en el ámbito social, medioambiental y de derechos humanos (Del Castillo, Penagos, Navarro, Polo, & Berrío, 2016). La RSC es una decisión voluntaria que toman las organizaciones, orientada a cumplir con valores éticos que consideren las expectativas de los grupos de interés para favorecer el bien común. Las organizaciones pasan de una postura interna, en la que el interés son los propietarios o directivos a una postura más amplia e integradora, en la que importa la interacción positiva con la sociedad y el medio ambiente. De ahí que el reto es crear una armonía entre los requerimientos internos y externos a fin de lograr el bienestar común de todos los grupos de interés.

la RSC ha sido estudiada a través de diferentes teorías, tales como la teoría de la propiedad, la teoría de la firma, la teoría de la agencia, la teoría de los grupos de interés, la respuesta social corporativa, la visión estratégica de la firma, entre otras, las cuales están íntimamente relacionadas (Alvarado Herrera, Bigné Alcáñiz & Currás Pérez, 2011). Todas estas teorías han sido aplicadas por estudiosos de la RSC en aras de esclarecer un concepto y explicar los elementos de la RSC, dando paso a la formulación de concepciones que dejan entrever un mundo de elementos que unen al eje empresarial con el eje social. La RSC reconoce diversos elementos, por ejemplo, la organización es responsable cuando logra resultados positivos a los accionistas y grupos de interés; la organización es responsable si logra el bienestar social y ambiental, y, la organización es responsable si logra obtener impactos positivos en el largo plazo en la sociedad y en el ambiente (Briseño García, Lavín Verástegui & García Fernández, 2011).

2 Las organizaciones y la responsabilidad social corporativa

Las organizaciones modernas tienen una responsabilidad indelegable frente a la RSC por lo que deben buscar la manera de adaptar los procesos a los fines sociales y el desarrollo humano sostenible. Sin lugar a dudas, debe existir congruencia entre las prácticas organizacionales y los principios sociales y ambientales. Con el tiempo la RSC termina por fortalecer la gestión de la organización y los procedimientos llevados a cabo por sus miembros a fin de mejorar las rela-

ciones con los grupos de interés. En la medida que se implemente la responsabilidad social, las organizaciones podrán notar cambios positivos en la productividad, fidelidad de los clientes, confianza de los proveedores, nuevas oportunidades de mercado y disminución de los riesgos operacionales.

Para llevar a cabo la responsabilidad social, las organizaciones podrían establecer un conjunto de políticas encaminadas a integrar las operaciones que ayuden a soportar el proceso de toma de decisiones coherentes en pro de una gestión responsable. Algunas acciones a emprender están relacionadas con la identificación de las prácticas de responsabilidad social, el establecimiento de los ejes de trabajo, el diseño de un plan estratégico de responsabilidad social y la evaluación de la aplicación del plan estratégico. Las organizaciones tienen importantes desafíos para seguir avanzando en el tema de responsabilidad social, siguiendo una filosofía que contemple el cuidado del medio ambiente y los vínculos positivos con los grupos de interés a fin de integrar las demandas sociales y ambientales a los planes.

Las organizaciones deben estar convencidas del compromiso profundo que deben tener con la sociedad, aun cuando en algunos casos puede surgir una paradoja entre la responsabilidad social y las utilidades que se generan en un ejercicio fiscal (Doane, 2005) y, esto último, podría llegar a ser una barrera importante para alcanzar en compromiso filantrópico con la sostenibilidad. En otros casos, las organizaciones pueden demandar igualdad de condiciones en la aplicación de la RSC, dado que, existen costos involucrados a fin de lograr procesos transparentes y responsables (Bolaji, 2011). Sin embargo, hay que reconocer las ventajas que puede acarrear para las organizaciones la orientación a la gestión responsable, por ejemplo, la reputación del negocio, la cual mejora la imagen de la entidad (Kraisornsuthasinee, 2012).

La RSC debe ser una filosofía que aplique la organización de forma voluntaria. Los grupos de interés valoraran las prácticas éticas acompañada con la correcta aplicación de la RSC (Solomon, 1999). Para lograr el comportamiento ético deseado, las organizaciones deben contar con un equipo de trabajo que desempeñen sus labores siguiendo códigos de conducta que apoyen los valores de la organización. la filosofía de la RSC debe ser aplicada tanto en las grandes empresas como en las pequeñas; el compromiso social no está asociado con el tamaño sino con la importancia que representa para los grupos de interés el comportamiento socialmente responsable (Castka, Balzarova, Bamber & Sharp, 2004). Cabe destacar que las pequeñas empresas también se benefician de la aplicación de la

RSC y, los beneficios se materializan en las mejores comunicaciones y relaciones con los grupos de interés.

Es evidente que el proceso la aplicación de la RSC en las grandes economías es superior al llevado a cabo por las organizaciones en Latinoamérica, esto se evidencia por los recursos económicos con los cuales se cuenta, la cultura organizacional y el desarrollo de la sociedad. En Latinoamérica, uno de los factores que más dificulta las acciones responsables en la relación que se da entre las pequeñas empresas y el gobierno, dado que, el mismo gobierno no está en capacidad de cubrir las necesidades básicas de la población (Vives, 2008) y, a esto, se le debe sumar la desigualdad social y económica. Claro está, esta situación puede ser un hecho de oportunidad para que las pequeñas empresas lleven a cabo acciones de RSC que tengan impactos positivos en el ambiente laboral, social y ambiental. De ahí que las pequeñas empresas deben desarrollar las estrategias con un enfoque espontáneo en el manejo de las responsabilidades sociales y ambientales.

3. La responsabilidad social corporativa en el sector bancario

Las políticas de aplicación de la RSC en el sector bancario han tenido una gran aceptación en el sector bancario. El sector bancario ha pasado de considerar solo lo económico, para dar paso a políticas que consideran valores económicos, ambientales y sociales. el sector bancario ha sido uno de los sectores pioneros en aplicar la RSC. En Colombia, asociaciones tales como ANIF (Asociación Nacional de Instituciones financieras) y Asobancaria (Asociación Bancaria), ofrecen información oportuna sobre la actuación de los bancos en materia de responsabilidad social. Es notable que los bancos colombianos se han convertido en organizaciones socialmente responsables, comprometidos con los grupos de interés y, eso se aprecia en acciones tales como la inclusión financiera, el manejo de los riesgos y las oportunidades ambientales y sociales (Asobancaria, 2013). El desempeño responsable puede derivar en ventajas en la reputación e imagen de las instituciones, la calidad del servicio y la lealtad de los consumidores. Las iniciativas de RSC ha ayudado a cambiar los valores organizacionales y las estrategias de las entidades bancarias a fin de desarrollar actividades que generen impactos significativos en la sociedad.

El sector bancario ha procurado destinar aportes importantes a la educación, salud y vivienda, impactando en grupos desfavorecidos o en condiciones de pobreza que les impide acceder a este tipo de servicios. Por lo tanto, el enfoque en los últimos años del sector bancario ha sido incorporar una filosofía con

un compromiso socialmente responsable a fin de afectar positivamente al medio ambiente y la comunidad. Cabe destacar que en los informes que presentan los bancos, los cuales son de carácter público, se puede apreciar la cifras sobre la inversión realizada en materia de responsabilidad social y los beneficiarios de dichos recursos. De esta manera, se pone de manifiesto la transparencia de las operaciones y la disponibilidad de la información a profesionales y a los diversos grupos de interés.

Ante la globalización y la internacionalización de las organizaciones, el sector bancario ha tenido que adaptarse a las necesidades de los nuevos entornos sociales y económicos, por lo que están diseñando estrategias dirigidas a satisfacer las necesidades de los grupos de interés de forma responsable. Los bancos están tratando de ganar la confianza de los grupos de interés en asuntos tales como las subidas de las tasas de interés y las facilidades de accesos a créditos. Asimismo, las instituciones bancarias están fomentando cada vez más las causas sociales y medioambientales a través del desarrollo del conocimiento y la educación. También, se ha estado haciendo un trabajo en el comportamiento ético, a fin de cumplir con los valores sociales y fomentar la transparencia en las operaciones. Cabe destacar también, la labor que están haciendo los bancos por crear condiciones dignas para los trabajadores en pro de su bienestar.

En Colombia, el sector bancario está difundiendo a través de sus páginas de *Internet* los avances en materia de responsabilidad social. En dichas páginas de *Internet* se comprueba la articulación que se está dando entre los bancos y la sociedad para fortalecer un modelo sostenible caracterizado por proyectos que propenden la mejora de la calidad de vida de la sociedad colombiana. Al respecto la superintendencia financiera (2016), ha establecido normas y políticas dirigidas a proteger a los clientes y, ha desarrollado acciones de educación financiera, la promoción del conocimiento ambiental y la cultura en los grupos de interés.

4. Resultados de investigación

En este apartado se puede apreciar los resultados del análisis de respuestas obtenida de los gerentes y subgerentes de los bancos examinados. En la tabla 1 se presentan los resultados del nivel de conocimiento de la RSC de las variables 1-5. En términos generales se puede apreciar que los gerentes y subgerentes tienen un buen conocimiento de las variables examinadas. Así se demuestra, por ejemplo, ante la proposición sobre el conocimiento del “concepto de *stakeholders*”, en la que el 60,00% de los encuestados afirma que sabe de su significado e implicacio-

nes. Lo mismo sucede con la proposición “Integrantes de los grupos de interés y su importancia en la RSC”, en la que el 80,00% de los encuestados afirman que saben que los grupos de interés, son, por ejemplo, los clientes, los propietarios, los proveedores, entre otros. Sin embargo, ante la proposición “Concepto básico de RSC”, el 50,00% de los gerentes y subgerentes consideran que no tiene un dominio a ciencia cierta de la definición.

Tabla 1. Nivel de conocimiento de la responsabilidad social corporativa – variables 1-5

Gerente %		Bancolombia		BBVA		Banco Agrario		Davivienda		Banco de Bogotá		Total	
		Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub	
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
sigla RSC.	Poco	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%
	Bastante	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	30,00%	30,00%
	Mucho	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Concepto básico de RSC.	Poco	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	30,00%	20,00%
	Bastante	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%
	Mucho	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Elementos de la RSC.	Poco	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	10,00%
	Bastante	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	20,00%	30,00%
	Mucho	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Concepto de stakeholders.	Poco	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%
	Bastante	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	30,00%	30,00%
Integrantes de los grupos de interés.	Poco	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
	Bastante	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	30,00%
	Mucho	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%

Fuente: elaboración propia

La tabla 2 recoge las variables 6-10 del examen del nivel de conocimiento de la RSC. Como sucede con las primeras cinco variables, aquí la opinión de los gerentes y subgerentes es moderada, dado que, dan en la mayoría de los casos una puntuación de cuatro “Bastante”. Así, por ejemplo, en cuanto a la proposición sobre el nivel de conocimiento de los “Principios de la RSC”, el 60,00% de los gerentes y subgerentes afirman que conocen bastante sobre este asunto. Cabe destacar que una de las variables que ha tenido una baja puntuación (poco) en este grupo está relacionada con la proposición sobre las “normas legales sobre RSC” con un 40,00%.

Tabla2. Nivel de conocimiento de la responsabilidad social corporativa – variables 6-10

Gerente	%	Bancolombia		BBVA		Banco Agrario		Davivienda		Banco de Bogotá		Total	
		Subgerente	Gerente	Subgerente	Gerente	Subgerente	Gerente	Subgerente	Gerente	Subgerente	Gerente	Subgerente	Gerente
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Principios de la RSC.	Poco	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%
	Bastante	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	30,00%	30,00%
	Mucho	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Principios sobre los que su organización basa sus acciones de RSC.	Poco	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	20,00%
	Bastante	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	20,00%
	Mucho	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Dimensiones de la RSC.	Poco	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	10,00%	30,00%
	Bastante	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	40,00%	10,00%
	Mucho	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
RSC medioambiental implementada.	Poco	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%
	Bastante	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	40,00%	20,00%
	Mucho	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Normas legales sobre RSC.	Poco	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%
	Bastante	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	30,00%	20,00%
	Mucho	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%

Fuente: elaboración propia

A partir de la tabla 3 se derivan los resultados del estudio del nivel de aplicación de la RSC que comprende las variables 11-15. En los resultados se puede apreciar que los bancos llevan a cabo medidas de RSC, pero queda mucho por hacer. Así se evidencia con la variable “Mide el impacto de las actividades regulares en la sociedad” con 40,00% en la valoración algunas veces. Sin embargo, se nota de otro lado, el trabajo que están haciendo en actividades como “Establece medidas para conservar el medio ambiente” con un 60,00% de las afirmaciones (a menudo).

Tabla3. Nivel de aplicación de la responsabilidad social corporativa – variables 11-15

Gerente	%	Bancolombia		BBVA		Banco Agrario		Davivienda		Banco de Bogotá		Total		
		Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente		
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
Establece un fondo para el mantenimiento de programas sociales.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%		
	A menudo	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%		0,00%	50,00%	30,00%	50,00%
	Siempre	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	10,00%	0,00%
Mide el impacto de las actividades regulares en la sociedad.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	20,00%	20,00%
	A menudo	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	20,00%	20,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%
Patrocina programas para mejorar la salud y calidad educativa.	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	40,00%	40,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%
Promueve medidas reparadoras, ante reclamos de la comunidad.	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	40,00%	50,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%
Establece medidas para conservar el medio ambiente.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	10,00%
	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	30,00%	30,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 se continúa abordando los resultados del nivel de aplicación de la responsabilidad social corporativa, pero con las variables que de la 16 a la 20. Según el 60,00% de los gerentes y subgerentes, siempre se realizan actividades para promover entre los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la comunidad. También, el 70,00% de los encuestados afirman que a menudo “Estimula al trabajador cuando contribuye con los valores de la empresa”.

Tabla 4. Nivel de aplicación de la responsabilidad social corporativa – variables 16-20

Gerente %		Bancolombia		BBVA		Banco Agrario		Davivienda		Banco de Bogotá		Total	
		Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros en proyectos que fortalecen la integración empresa-comunidad.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	10,00%	10,00%
	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	20,00%	30,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%
Trata a los trabajadores en su justa remuneración, a fin de mejorar su calidad de vida.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	10,00%
	A menudo	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	10,00%	30,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	40,00%	10,00%
Estimula al trabajador cuando contribuye con los valores de la empresa.	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	30,00%	40,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%
Promueve entre los trabajadores el respeto a las prácticas tradicionales de la comunidad.	A menudo	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	10,00%	30,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	40,00%	20,00%
Adopta sistemas de gestión de calidad.	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	30,00%	40,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%

Fuente: elaboración propia

De la tabla 5 se desprenden los resultados del nivel de aplicación de la responsabilidad social corporativa de las variables 21-25. Se nota que los gerentes y subgerentes tienen iniciativas en medidas tales como sistemas de gestión ambiental y retroalimentación de los sistemas de gestión ambiental. Así se demuestra con el 70,00% de las afirmaciones en la variable “Retroalimenta las actividades a partir de las evaluaciones de los sistemas de gestión” y 60,00% en la variable “Ofrece buenas condiciones de trabajo”, ambas en la puntuación cuatro “A menudo”.

Tabla 5. Nivel de aplicación de la responsabilidad social corporativa – variables 21-25

Gerente		Bancolombia		BBVA		Banco Agrario		Davivienda		Banco de Bogotá		Total	
		Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Adopta nuevos sistemas de gestión laboral, ética y medioambiental de RSC.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	10,00%	10,00%
	A menudo	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	10,00%	30,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	10,00%
Diseña metodologías para evaluar la gestión social, ética y ambiental.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%
	A menudo	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	10,00%	40,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	10,00%
Retroalimenta las actividades a partir de las evaluaciones de los sistemas de gestión.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	10,00%
	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	40,00%	30,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%
Estimula a los líderes de la comunidad para concertar proyectos de interés público.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	10,00%	20,00%
	A menudo	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	30,00%	20,00%
	Siempre	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%
Ofrece buenas condiciones de trabajo.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	10,00%
	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	30,00%	30,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%

Fuente: elaboración propia

La tabla 6 revela los resultados del nivel de aplicación de la responsabilidad social corporativa de las variables 26-30. En este grupo, se aprecia que según las opiniones de los encuestados los bancos tienen estrategias para mantener una buena comunicación con la sociedad y aplican acciones para tenerla informada. Así se demuestra con las variables “Emite informes sobre el desempeño de RSC” y “Propone políticas de selección de proveedores con certificación de gestión de calidad medioambiental” con un 40,00% en la puntuación cinco (siempre).

Tabla6. Nivel de aplicación de la responsabilidad social corporativa – variables 26-30

Gerente		Bancolombia		BBVA		Banco Agrario		Davivienda		Banco de Bogotá		Total	
		Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	Gerente	Sub Gerente	
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Permite a la comunidad que opinen sobre las operaciones de la entidad.	Algunas Veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%
	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	20,00%	50,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%
Mantiene una política formal para discutir problemas comunitarios.	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	30,00%	40,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%
Utiliza la prensa escrita o audiovisual para informar a la comunidad sobre los valores que son prioritarios en el lugar.	A menudo	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	30,00%	40,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%
Emite informes sobre el desempeño de RSC.	A menudo	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	20,00%	40,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	10,00%
Propone políticas de selección de proveedores con certificación de gestión de calidad medioambiental.	A menudo	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	20,00%	40,00%
	Siempre	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	10,00%

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

En este trabajo se ha analizado la RSC de las empresas, específicamente, en el sector bancario de Arauca, a fin conocer el nivel de conocimiento y aplicación de la RSC. Al respecto, los resultados permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

La RSC tiene una relación directa con el accionar de las organizaciones en sus operaciones y con los grupos de interés. Hoy día, los grupos de interés demandan organizaciones responsables con el medio ambiente y la sociedad, demandan organizaciones que cumplan las leyes y construyan las bases de un desarrollo social responsable y sostenible en el tiempo. La RSC supone para las organizaciones el desarrollo de sus actividades teniendo en cuenta elementos

económicos, ambientales y sociales y, su aplicación, va encaminada a lograr la confianza y aprobación de los grupos de interés. El éxito de las organizaciones en la actualidad no solamente se mide por los resultados financieros, sino más bien por el buen desempeño que tiene con la sociedad y el medio ambiente. Aspectos tales como derechos humanos, políticas ambientales o gobierno corporativo plantean nuevos desafíos para las organizaciones para sobrevivir en un mundo globalizado y competitivo.

Los resultados del análisis del nivel de conocimiento de la RSC permiten destacar que los bancos analizados tienen un alto nivel de conocimiento de las RSC, por lo tanto, se puede decir que existe una conciencia empresarial hacia el desarrollo sostenible y sustentable. Queda claro que los gerentes saben del profundo compromiso que deben tener los bancos con los clientes y el medio ambiente, puesto que, los clientes, prefieren tener relaciones con aquellas instituciones financieras comprometidas con la sociedad y el desarrollo sostenible. En suma, se evidencia que los gerentes comprenden que apoyando la RSC se logra obtener tanto beneficios internos como beneficios externos para los grupos de interés, beneficios que en algunos casos llegan a trascender el orden social.

En cuanto al análisis del nivel de aplicación de la RSC, a partir de los resultados se desprende que los bancos analizados aplican acciones en esta materia. A través del estudio se evidencia que los bancos están llevando a cabo estrategias direccionadas a impulsar una gestión que favorezca el desarrollo sostenible; la sostenibilidad, se presenta como un camino para lograr el equilibrio económico y social. Se nota que la gerencia de las instituciones financieras analizadas, en términos generales han cambiado su paradigma gerencial y, han dado un paso importante en la construcción de acciones estratégicas que buscan un balance con los actores sociales y ambientales que termine por beneficiar a todos los grupos de interés.

La RSC es una forma en que el sector bancario puede acercarse a los grupos de interés a fin de estructurar estrategias para promover el desarrollo sostenible en el ámbito social y ambiental. El reto que tienen los bancos es dar respuesta a las necesidades que demandan los grupos de interés de forma responsable. Este modo de actuar dará ventajas competitivas a la organización y permitirá construir una entidad sólida capaz de atender los retos que impone el mercado en materia de RSC.

La relación satisfactoria de los bancos con la sociedad permitirá maximizar el desarrollo de estrategias de sostenibilidad a partir de principios morales y éticos en beneficio de la sociedad y el medio ambiente.

Queda en evidencia que las organizaciones deben profundizar en el conocimiento y aplicación de la RSC, pasando de la producción de mera información contable al diseño de estrategias que aborden aspectos sociales y medioambientales. A partir de esta investigación se pueden trazar líneas futuras de investigación que complementen y contrasten los hallazgos obtenidos en este trabajo. De cara a futuros trabajos se puede ampliar la muestra de estudio e incluir otras variables de análisis a fin de profundizar sobre este tema que cada día adquiere más preponderancia a nivel internacional.

Referencias

- Aguilera Castro, A., & Puerto Becerra, D. P. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento y Gestión*, 32, 1-26.
- Albareda, L., & Balaguer, M. R. (2007). La responsabilidad social de la empresa y los resultados financieros. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 7, 11-26.
- Alvarado Herrera, A., Bigné Alcañiz, E., & Currás Pérez, R. (2011). Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la responsabilidad social empresarial: una clasificación con base en su racionalidad. *Estudios Gerenciales*, 27(118), 115-137.
- Asobancaria (2013). La responsabilidad social de la banca. Obtenido de <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/4392617.PDF>.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2005). *Administración: Un nuevo panorama competitivo*. México: McGraw-Hill.
- Bolaji, A. B. (2011). Problems And Prospects Of Corporate Social Responsibility In National Development. *Continental Journal of Sustainable Development*, 2(2), 19-25.
- Briseño García, A., Lavín Verástegui, J., & García Fernández, F. (2011). Análisis exploratorio de la responsabilidad social empresarial y su dicotomía en las actividades sociales y ambientales de la empresa. *Contaduría y Administración*, 233, 73-83.
- Buchholz, R. A., & Rosenthal, S. B. (1999). Social Responsibility and Business Ethics. In: Frederick, R. E. (ed) (1999). *A Companion to Business Ethics*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Cancino del Castillo, C., & Morales Parragué, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial*. Serie Documento Docente N°1. Chile: Departamento de Control

de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

Castka, P., Balzarova, M. A., Bamber, C. J., & Sharp, J. M. (2004). How Can SMEs Effectively Implement the CSR Agenda. A UK Case Study Perspective. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 11(3), 140-149.

Comisión Europea. (2001). Libro Verde: “Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas”. Bélgica: Bruselas.

Del Castillo, M., Penagos, J., Navarro, J., Polo, B., & Berrío, Y. (2016). Estrategias metodológicas para el diseño e implementación del programa de responsabilidad social empresarial en una empresa del sector farmacéutico. *Ingeniare*, 6(11), 45-52.

Doane, D. (2005). The Myth of CSR. *Stanford Social Innovation Review*, 23-29.

de Rosario, A., Benítez Sánchez, M. N., & Caba Pérez, M. del C. (2011). Responsabilidad social corporativa en el sector eléctrico. *Revista Finanzas y Política Económica*, 3(2), 49-63.

Hernández Zubizarreta, J., & Ramiro, P. (2009). *El negocio de la responsabilidad*. Barcelona: Icaria.

Kraisornsuthasinee, S. (2012). CSR through the heart of the Bodhi tree. *Social Responsibility Journal*, 8(2), 186-198.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2016). Superintendencia Financiera de Colombia. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=20483>.

Vives, A. (2008). ¿Es nuestra responsabilidad? *Harvard Business Review*, 86(4), 50-54.