

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ESTADÍSTICA**

**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Tema: "La responsabilidad social en el marco de la competitividad  
en el sector financiero de Ecuador. Bancos Privados Nacionales"**

**Autor: Grace Natalie Tamayo Galarza**

**Director: PhD. Po Chun Lee Yeh**

**Codirector: Dr. Daniel Vinsennau**

**Septiembre 2019**

## **Dedicatoria**

Entre Dios y nosotros se encuentran los Ángeles...

Para mis ángeles terrenales y celestiales.

De manera especial a mi hija Romina, mi sueño viviente, mi meta, mi todo.

A mi esposo y compañero de vida.

A mis padres y a todas aquellas personas que día a día me inspiran a seguir adelante, a quienes están o estuvieron, a quienes llevaré siempre en mi corazón.

*... "Somos del mismo material del que se tejen los sueños, nuestra pequeña vida está rodeada de sueños"...*

**William Shakespeare**

## **Agradecimientos**

Aprovecho este espacio para reconocer la presencia y apoyo de aquellas personas que han estado a mi lado desde cuando inicié esta etapa de mi vida académica hasta el momento de su culminación. Agradezco por la eterna paciencia a mi familia y amigos, por soportar mis ausencias, por su comprensión e incentivos para seguir adelante. Gracias por la inspiración para construir mis sueños y vivir mi vocación.

A mis colegas y amigos por sus enseñanzas, opiniones, aportes y acompañamiento incondicional. De manera especial al PhD. Po Chun Lee, mi tutor por su paciencia, por su valioso tiempo en lectorías, correcciones y observaciones gracias por ser un excelente compañero, maestro y amigo.

Al PhD. Daniel Vinsennau, por aceptar ser mi cotutor a pesar de la distancia y el tiempo que involucra esta labor, así como a el cuerpo docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la UNR, por los conocimientos y experiencias compartidas y al personal administrativo por el apoyo brindado durante el proceso.

Finalmente, pero como una prioridad, gracias a Dios por todas las bendiciones y abundancia en mi vida y por poner en este tramo de mi caminar a las personas precisas en los momentos propicios.

## Resumen

La presente investigación se fundamentó en la premisa de que el desarrollo sostenible del sector financiero a nivel mundial, no es posible, sin involucrar recursos y compromisos por parte de la Banca Privada, integrando criterios de sostenibilidad ambiental y social. Tuvo como propósito el identificar qué características asume la responsabilidad social empresarial en el sector financiero de Ecuador, correspondiente a los Bancos Privados Nacionales. La metodología aplicada combinó métodos cualitativos y cuantitativos y se trató de una investigación transversal de carácter descriptivo- exploratorio. Los principales resultados se enfocan en la relación entre la responsabilidad social de la banca privada y su influencia en la competitividad, destacándose que para los clientes de los Bancos Privados Nacionales en Ecuador es importante que su banco realice prácticas en este ámbito y que a la vez la no ejecución de estas prácticas podría influir en su retención de clientes, a la vez se analizó las perspectivas del organismo controlador y de la asociación de Bancos de Ecuador.

La conclusión principal es que la Banca, debe seguirse preparando, implementando sistemas de gestión ambiental y social para sus operaciones, evoca la importancia del conocimiento de las finanzas sostenibles y desarrollando productos financieros verdes que permitan canalizar más recursos internacionales para financiar el cambio de tecnología necesario y la adopción para mejores prácticas productivas que permitan una rápida transición hacia economías más bajas en carbono y relacionados al cambio climático.

Palabras clave: Responsabilidad social, banca privada, competitividad, finanzas sostenibles.

### **Abstract**

The present investigation was based on the premise that the sustainable development of the financial sector worldwide is not possible, without involving resources and commitments on the part of Private Banking, integrating criteria of environmental and social sustainability. Its purpose was to identify the characteristics of corporate social responsibility in the financial sector of Ecuador, corresponding to the National Private Banks. The methodology applied combined qualitative and quantitative methods and it was a cross-sectional investigation of a descriptive-exploratory nature. The main results focus on the relationship between the social responsibility of private banks and their influence on competitiveness, highlighting that for the clients of the National Private Banks in Ecuador it is important that their bank perform practices in this field and that at the same time the non-execution of these practices could influence their client retention, while analyzing the perspectives of the controlling agency and the banking association of Ecuador.

The main conclusion is that Banking, should continue preparing, implementing environmental and social management systems for its operations, evokes the importance of knowledge of sustainable finance and developing green financial products that allow channeling more international resources to finance the change of technology needed and the adoption for better productive practices that allow a rapid transition towards lower carbon economies and related to climate change.

Keywords: Social responsibility, private banking, competitiveness, sustainable development

## Índice

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice.....	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	xi
1. Capítulo: Introducción.....	1
1.1. Problema.....	4
Problema general.....	4
Problemas específicos.....	4
1.2. Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
1.3. Hipótesis.....	5
1.4. Diseño metodológico.....	5
1.5. Sistema de matrices de datos.....	7
1.6. Metodología.....	13
Diseño metodológico.....	13
Tipo de estudio.....	13
1.7. Muestras.....	23
1.8. Plan de tratamiento de datos.....	25
2. Capítulo: Marco Teórico.....	27
2.1. Antecedentes de la responsabilidad social de las empresas y la competitividad.....	27
2.2. Fundamentos teóricos sobre la responsabilidad social empresarial que se relacionan con la investigación.....	37
La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. (López, Ojeda, Ríos, 2016).....	37
La responsabilidad social empresarial como sostenibilidad empresarial (Bauman, 2011).....	43

Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas (Giacomozzi, Medina y González, 2014).....	51
La responsabilidad social en la empresa familiar (Hernández, Mendoza, Salazar y Holos, 2017).....	55
Motivaciones para la responsabilidad social (Hernández, Mendoza, Salazar y Holos, 2017). ....	56
Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social (Rodríguez, 2008).....	60
Elementos más frecuentes presentes en las definiciones de Responsabilidad Social Empresarial (Rodríguez, 2008).....	60
Perspectiva de la Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: Caso Bancolombia y BBVA (Duque y Martínez, 2012). ....	63
Perspectiva de la responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras de Ibagué, Colombia (Guerrero, 2016). ....	67
Responsabilidad Social Empresaria una revisión en ámbitos de la empresa PyME (Vinsennau, Simonetta, 2014). ....	69
La responsabilidad social vista desde el discurso teórico de Karl – Otto Apel (1985).....	73
Análisis general del estado del arte relacionado con la responsabilidad social empresarial según la base de datos científica Scopus 2018.....	74
Contenido de los indicadores Ethos-Perú 2021 .....	83
Pacto Mundial. Principios de RSE que aportan una plataforma política y un marco práctico al tema (Strandberg, 2010). ....	85
Las finanzas sostenibles como una perspectiva teórica .....	87
Características de la responsabilidad social empresarial y elementos conceptuales relacionados. ....	89
Factores que inciden en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial (Martínez, Brenes, Araneda, Jaubert, 2016). ....	93
Marco conceptual .....	99
2.3.    Competitividad.....	108
2.4.    Relación entre la competitividad y la responsabilidad social .....	114
3.    Capítulo: Perspectiva del cliente de los bancos privados nacionales sobre responsabilidad social y competitividad .....	116
3.1.    Estratificación de la muestra .....	116
3.2 Descripción de resultados de las encuestas (descripción y observaciones) .....	123

4. Capítulo: Perspectiva del organismo controlador y Asociación de Bancos (ASOBANCA) sobre la responsabilidad de la banca y su relación con la competitividad.....	183
4.1. Superintendencia de Bancos de Ecuador .....	183
Antecedentes.....	183
Objetivos Estratégicos Institucionales .....	184
Competencias que le asigna la Ley .....	185
Cobertura institucional .....	186
Entrevista al Superintendente de Bancos de Ecuador.....	187
4.2. Asociación de Bancos Privados de Ecuador.....	203
Antecedentes.....	203
Objetivos Estratégicos.....	204
Integrantes.....	205
Entrevista Directivos Asociación de Bancos Privados de Ecuador.....	206
5. Discusión de resultados .....	212
6. Conclusiones .....	229
7. Bibliografía .....	234
Anexos .....	254
Anexo 1.....	254

### Índice de Tablas

Tabla 1. Unidad de Análisis.....	8
Tabla 2. Categoría prácticas de responsabilidad social .....	9
Tabla 3. Categorías percepción del cliente de las prácticas de responsabilidad social .....	9
Tabla 4. Categorías de percepción del organismo controlador las Prácticas de Responsabilidad Social .....	10
Tabla 5. Categoría Competitividad.....	10
Tabla 6. Categorías de las Prácticas de Responsabilidad Social .....	19
Tabla 7. Categorías de las Prácticas de Responsabilidad Social .....	19
Tabla 8. Categoría: Competitividad.....	20
Tabla 9. Divergencia entre los tipos de Responsabilidad Social Empresarial .....	62
Tabla 10. Estadios de determinada práctica.....	81

Tabla 11. Instituciones bancarias del Ecuador con las que se trabajó en la investigación. ....	118
Tabla 12. Edades de los dueños de las cuentas bancarias objeto de estudio .....	119
Tabla 13. Sexo de los propietarios de las cuentas bancarias.....	120
Tabla 14. Nivel de instrucción de los miembros de la muestra .....	121
Tabla 15. Ocupación de los miembros de la muestra .....	121
Tabla 16. Promedio de ingresos mensuales de los miembros de la muestra .....	122
Tabla 17. Gastos mensuales de los miembros de la muestra. ....	123
Tabla 18. Análisis de fiabilidad .....	124
Tabla 19. Estadísticas de fiabilidad .....	124
Tabla 20. Responsabilidad Social Empresarial.....	125
Tabla 21. Frecuencia de conversaciones acerca del comportamiento social o ético de las entidades financieras.....	126
Tabla 22. Frecuencia de conversaciones acerca del comportamiento social o ético de las entidades financieras.....	127
Tabla 23. Ámbitos en que deben enfocarse las prácticas de responsabilidad social empresarial en las entidades financieras. ....	128
Tabla 24. Influencia social para que los bancos sean socialmente responsable	129
Tabla 25. Criterios de responsabilidad social empresarial que cumple su banco	130
Tabla 26. Cambio de bancos que posean buenas prácticas de RSE.....	131
Tabla 27. Calificación de riesgo de su entidad financiera .....	131
Tabla 28. Los servicios externalizados de su entidad financiera pueden afectar el funcionamiento de la misma .....	132
Tabla 29. Relevancia de las prácticas de responsabilidad social empresarial ...	133
Tabla 30. Llamada de atención a la entidad financiera por incumplimiento de la RSE .....	134
Tabla 31. Tipos de llamada de atención a su entidad financiera .....	135
Tabla 32. Importancia que le otorga el banco a al mejoramiento de la imagen de la empresa .....	136
Tabla 33. Importancia que le otorga el banco a las gestiones internas de la empresa .....	137
Tabla 34. Importancia que le otorga el banco a las acciones a favor de la comunidad.....	138
Tabla 35. Importancia que le otorga el banco a la vinculación con los problemas de la sociedad.....	138
Tabla 36. Importancia que le otorga el banco a cuidar el medio ambiente y el entorno donde se desarrolla la vida.....	139
Tabla 37. Importancia que le otorga el banco para mejorar la disminución de impuestos .....	140
Tabla 38. Importancia que le otorga el banco a la ayuda a la comunidad .....	141
Tabla 39. Preferencia por su banco se ve influenciado por las prácticas de responsabilidad social empresarial .....	141

Tabla 40. Su entidad financiera le informe sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial.....	142
Tabla 41. Conocimiento sobre prácticas de responsabilidad social medioambiental por parte de las entidades financieras .....	143
Tabla 42. Evalúe la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a generaciones futuras .....	144
Tabla 43. Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente al compromiso de mejoramiento ambiental.....	145
Tabla 44. Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente al gerenciamiento del impacto ambiental .....	146
Tabla 45. Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la administración del ciclo de vida de productos y servicios	147
Tabla 46. Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la sustentabilidad económica forestal .....	148
Tabla 47. Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la minimización de entradas y salidas de materiales .....	149
Tabla 48. Conocimiento sobre alguna práctica de responsabilidad social empresarial bancaria que brinde beneficios sociales a la comunidad.....	150
Tabla 49. Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área comunitaria .....	151
Tabla 50. Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de alimentación.....	152
Tabla 51. Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de salud.....	153
Tabla 52. Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de educación .....	154
Tabla 53. Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de viviendas .....	155
Tabla 54. Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de adultos mayores .....	156
Tabla 55. Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de beneficencia .....	157
Tabla 56. Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de empleos .....	158
Tabla 57. Conoce usted los requisitos mínimos que debe cumplir un banco respecto a las prácticas de responsabilidad social corporativa .....	159
Tabla 58. Consideración sobre las prácticas de RSC de su banco cumplen con los requisitos mínimos impuestos por los órganos de control, en este caso la Superintendencia de Bancos y Seguros .....	160
Tabla 59. Evaluación del servicio que recibe de su banco en general.....	161
Tabla 60. Consideración de la calificación de riesgo de su banco influye en la competencia del mismo.....	162

Tabla 61. Implementación en su entidad bancaria la inclusión financiera del área de micro finanzas .....	163
Tabla 62. Implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa de educación financiera .....	164
Tabla 63. Implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa bancarización a pequeños productores .....	165
Tabla 64. Implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa de creación de empresas jóvenes .....	166
Tabla 65. Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para becas universitarias .....	166
Tabla 66. Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para concursos intercolegiales .....	167
Tabla 67. Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para la construcción de viviendas .....	168
Tabla 68. Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para la firma de convenios y auspicios a personas necesitadas.....	169
Tabla 69. Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para las clínicas deportivas.....	170
Tabla 70. Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para las donaciones.....	171
Tabla 71. Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para la creación de empleos .....	172
Tabla 72. Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental campaña siembraton.....	173
Tabla 73. Implementación en su entidad bancaria la gestión ambiental iniciativa Quito verde.....	174
Tabla 74. Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental ir a la oficina en bicicleta .....	175
Tabla 75. Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental para la reforestación.....	175
Tabla 76. Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental programa carbono neutro .....	176
Tabla 77. Implementación en su entidad bancaria la gestión ambiental reducción de la huella en el manejo diario de recursos .....	177
Tabla 78. Correlaciones de las variables dependientes.....	181
Tabla 79. Cobertura institucional Superintendencia de Bancos de Ecuador .....	187

### Índice de Figuras

Figura 1. Unidades de Análisis .....	18
Figura 2. Mapa del Distrito Metropolitano de Quito .....	22
Figura 3. Niveles de iniciativas de RSE.....	31

Figura 4. Niveles de la responsabilidad en el desarrollo empresarial.....	55
Figura 5. Motivaciones y barreras de la RSE .....	59
Figura 6. Lagunas de la RSE.....	72
Figura 7. Principales autores que investigan sobre RSE.....	76
Figura 8. Principales países que investigan el tema de la RSE.....	77
Figura 9. Formas en que se trabaja la RSE en el mundo .....	78
Figura 10. Áreas científicas que investigan la RSC.....	79
Figura 11. Método estadístico para determinar la muestra en universos grandes .....	117
Figura 12. Modelo lineal automático del nivel de responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias .....	178
Figura 13. Modelo lineal automático de la evaluación de la responsabilidad social empresarial ambiental de las entidades bancarias.....	179
Figura 14. Modelo lineal automático de la evaluación de la responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias en diferentes áreas.....	180

## 1. Capítulo: Introducción

El respeto al medio ambiente y la construcción de una sociedad equitativa y justa, es un reto impuesto a las empresas en todos sus ámbitos. La investigación propuesta pretende analizar críticamente las prácticas de responsabilidad social en los bancos privados nacionales que componen el sector financiero de Ecuador, supeditado por la Superintendencia de Bancos, quien vigila a nivel nacional la labor de los bancos, bajo los objetivos estratégicos de contribuir a la estabilidad y transparencia de los sectores controlados y precautelar y promover los derechos e intereses de los actores sociales.

En un contexto general la importancia de la concepción y praxis del término responsabilidad social en el sector bajo estudio, más allá de las bases éticas y filosóficas; muchas veces se ha tornado en una relación de poder empresarial, un producto cultural, una función de regulación social, una construcción actual socio cognitiva, para cumplir regulaciones, más no ha sido relacionada con variables relevantes de análisis como es en el presente caso —la competitividad—.

Otro factor que influencia este estudio es la necesidad de implementar responsabilidad social en un sector que bajo la lógica economicista se maneja con un objetivo primordial en el que prima la captación de recursos financieros que hace necesario insertar un criterio valedero de responsabilidad social y cumplirlo con eficacia.

Es relevante para la sociedad ya que aglutina actores con recursos y medios para promover programas realistas y financiados de Responsabilidad Social

Empresarial (RSE) y proyectarlos como prioridades sostenibles y con visión a la mejora continua, como es el caso de las entidades financieras.

Se considera que en cuanto a RSE los Bancos Privados Nacionales de Ecuador si bien han dado indicios de su aplicación como actividades y prácticas, no han logrado enmarcarse en el concepto de Responsabilidad Social como eje integrador entre imagen corporativa, compromiso social con sectores menos favorecidos, responsabilidad con el medio ambiente y problemas socioeconómicos prioritarios para un país con recursos escasos que tiene una clara intención de desarrollo.

En el sector propuesto, se realizó un diagnóstico inicial, en el cual se analiza la vinculación de la RSE con los clientes, empleados, directivos y sociedad en general, concluyéndose que en Ecuador la RSE en el sector estudiado existe en niveles preliminares y su génesis se ha diversificado en inversiones de apoyo a programas de otras entidades que practican RSE; más bajo un criterio optimista se espera que así como han dado pasos firmes en la última década se proyecten a futuro como instituciones financieras con Responsabilidad Social comprobable y medible a través de resultados óptimos y ejercicio de planes de mejora efectivos y progreso y beneficios sociales para la comunidad y las personas.

Al ser un tema actual que vislumbra nuevos paradigmas a nivel mundial, en la última década su estudio y aplicación al sector financiero no ha sido explotado por lo que existen vacíos en el conocimiento científico para su desarrollo, en razón de lo cual el aporte de esta investigación sin duda será un punto de partida que beneficiará al desarrollo de la RSE en el sector financiero de Ecuador y presentará una propuesta a consideración de sectores homogéneos a nivel mundial en el

campo de la Administración de Instituciones Financieras, cooperativas, organizaciones de economía popular y solidaria y puede considerarse también un referente para su aplicación en otro tipo de empresas con objetivos de lucro.

Se aspira que esta investigación promueva en los bancos privados, la aplicación de un modelo de responsabilidad social sustentable dentro del sistema, sin restar importancia al beneficio social que generará su aplicación.

Se plantea como un propósito de esta investigación la propuesta de una opción de estandarización de un patrón de Responsabilidad Social para los bancos privados en países cuyo desarrollo social hace imprescindible un cambio, bajo entornos políticos vulnerables y cambiantes y economías con características particulares.

Las investigaciones sobre la responsabilidad social empresarial han sido enfocadas desde la integración de perspectivas y experiencias provenientes de diversas funciones de la empresa y disciplinas, privilegiando siempre como unidad de análisis a la organización. Además, se han organizado alrededor de una visión funcionalista de la conexión empresa – sociedad. En este sentido se propone ampliar esta perspectiva considerando una pluralidad de categorías sobre la RSE en los Bancos Privados Nacionales (BPN) de Ecuador.

Se debe considerar que la misión del sector involucrado siempre estará enmarcada en la obtención de lucro y la competitividad. Otra intención es que el sector tenga una clara visión sobre la RSE y no pierda recursos e inversiones en prácticas subjetivas y alejadas de esta conceptualización, lo que lleve al Banco a liderar el sector y ejemplarizar un comportamiento.

## 1.1. Problema

### **Problema general.**

¿Qué características asume la responsabilidad social empresarial en el sector financiero de Ecuador, correspondiente a los Bancos Privados Nacionales?

### **Problemas específicos.**

- ¿Qué relación puede establecerse entre las prácticas de RSE y la competitividad?
- ¿Cuál es la percepción del cliente, la banca y el organismo controlador en relación a la aplicación de RSE de los Bancos Nacionales Privados de Ecuador desde la perspectiva ambiental, beneficios sociales a la comunidad y el entorno?

## 1.2. Objetivos

### **Objetivo General.**

- Analizar la responsabilidad social en el marco de la competitividad en los Bancos Privados Nacionales de Ecuador.

### **Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar la situación actual en torno a las prácticas de responsabilidad social de los Bancos Privados Nacionales de Ecuador desde el punto de vista de control, la Asociación de Bancos Privados y la perspectiva del cliente.
- Evaluar los parámetros de competitividad del sector considerando los indicadores normados por el ente controlador y la percepción del cliente en relación

a la RSE desde la perspectiva ambiental, beneficios sociales a la comunidad y el entorno.

### **1.3. Hipótesis.**

En el presente estudio se utilizará una hipótesis descriptiva y otra correlacional, mismas que se detallan a continuación:

- H1: Por qué razones la RSE en los Bancos Privados Nacionales de Ecuador aporta ventajas competitivas en el mercado financiero local.
- H2: Los Bancos Privados Nacionales de Ecuador han instaurado prácticas de RSE eficaces que sean perceptibles desde el enfoque de clientes, bancos asociados y agentes de control.

### **1.4. Diseño metodológico.**

Tipo de estudio. Se trató de una investigación mixta (cuantitativa y cualitativa) ya que se utilizaron instrumentos y herramientas de las dos corrientes.

Se pretendió conocer a fondo el problema planteado, sus bases teóricas, su caracterización, sus condiciones y la posible relación entre las variables (responsabilidad social y competitividad), así como, mediante un análisis crítico, identificar las prácticas la RSE efectivas. Por todo lo anterior, se trata de un modelo de investigación descriptivo correlacional en un primer momento.

En un segundo momento, se analizará la relación existente entre las prácticas de RSE determinadas anteriormente y la competitividad sectorial, con el objeto de determinar si las primeras determinan a lo segundo, es decir, explicar el por qué un mayor nivel de aplicación de las prácticas de RSE en un Banco es la razón de una

mayor competitividad o viceversa. Este tipo de análisis cabe claramente en un esquema descriptivo y correlacional al tratar de sistematizar los resultados a obtenerse mediante la metodología planteada y la definición de cuatro perspectivas para analizar la variable competitividad.

Se ubica además como una investigación transversal que analiza el comportamiento actual de las variables, considerando que es un tema nuevo que no requiere un análisis comparativo se define como un análisis prospectivo, no se requiere indagar datos del comportamiento pasado en cuanto a la RSE en los BPN de Ecuador.

La unidad de análisis corresponde a los Bancos Privados Nacionales de Ecuador y como fuentes primarias, al ente de control, Asociación de Bancos Privados de Ecuador y a los clientes de esta banca. Es un diseño metodológico extensivo – poblacional ya que se aplicará al total de los Bancos Privados Nacionales de Ecuador (21 bancos). Su resultado podría aplicarse en sectores homogéneos en países a nivel de Latinoamérica y poblaciones con fenómenos sociales y económicos similares a nivel mundial.

Tipo de diseño. La investigación se centrará principalmente en el estudio de la unidad de análisis que son los Bancos Privados Nacionales de Ecuador, dentro de la cual se pueden distinguir las siguientes variables macro: 1) prácticas de RSE y 2) competitividad.

Más adelante, en la matriz de datos se podrá identificar como éstas se descomponen en una cantidad mayor de variables, por lo que la investigación será multivariada. Se utilizará un diseño censal dirigido por representatividad a la Asociación de

Bancos Privados Nacionales y la información recabada tendrá un corte de tipo transversal.

Fuentes de información. En el presente estudio se utilizaron tanto fuentes primarias como secundarias. Las fuentes primarias utilizadas fueron: 1) encuestas a clientes de las instituciones financieras y 2) entrevistas a directivos de la Superintendencia de Bancos de Ecuador y Asociación de Bancos Privados.

*Fuentes secundarias.*

- a) Superintendencia de Bancos de Ecuador: Aportará a la investigación información referente al catastro de Bancos en Ecuador, normativa vigente del sector, circulares y resoluciones del sistema financiero nacional.
- b) Asociación de Bancos Privados Nacionales de Ecuador: Presenta referentes macroeconómicos como: Evolución de la banca privada ecuatoriana por año, información macroeconómica mensual.

Esta información aporta en el desarrollo tanto del marco teórico cómo en el desarrollo metodológico de la investigación.

### **1.5. Sistema de matrices de datos.**

En este trabajo de investigación existirá una unidad de análisis: los Bancos Privados Nacionales de Ecuador, sobre esta unidad existe una supra unidad, constituida por el Sector Financiero de Ecuador, parte del cual se constituyen los Bancos Privados Nacionales de Ecuador. A su vez, las unidades de análisis se dividen en distintas subunidades o categorías, mismas que se pueden apreciar de mejor manera en la Tabla 1.

Tabla 1  
*Unidad de Análisis*

Supra unidad Indicadores	Unidad Central de Análisis	Categoría
Sistema Financiero Nacional	Bancos Privados Nacionales de Ecuador (BPN)	Responsabilidad Social
		Beneficios Sociales a la Comunidad Responsabilidad Social Ambiental Percepción del organismo controlador sobre las prácticas de RSE
		Categoría Competitividad
		Percepción de la Asociación de Bancos en relación a la Competitividad y la RSE Percepción del Organismo Controlador sobre competitividad y las practicas RSE Percepción del Cliente en relación a la competitividad y las PRSE Calificación de Riesgo de los BPN

**Elaboración:** autora

Tomando como referencia las unidades descritas en la mejor manera en la Tabla 1.

Tabla 1

*Unidad de Análisis*

1 y sus categorías, a continuación en las tablas 2, 3, 4 y 5; se detallan las variables indicadores y fuentes de la unidad de análisis: Fuentes e instrumentos de la Unidad de análisis Bancos Privados Nacionales de Ecuador según las categorías propuestas.

Tabla 2.

*Categoría prácticas de responsabilidad social*

<b>Categorías</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Instrumentos</b>
Prácticas de Responsabilidad Social	Responsabilidad Social Ambiental	Tipo de prácticas de RSE vinculados al medio ambiente. Ubicación de los proyectos desarrollados.	Declaraciones públicas de prácticas de RSE. Proyectos de RSE.	Entrevistas semiestructurada a responsables de la RSE en los Bancos.
	Beneficios sociales a la comunidad	Nivel de conocimiento de las prácticas de RSE.		Encuestas a clientes (parte de la comunidad)*
	Problemas socioeconómicos prioritarios	Nivel de atención a los problemas socioeconómicos prioritarios.	Resultados de la encuestas.	

**Elaboración:** autora

\*En las encuestas a clientes se considera al mismo como parte de la comunidad.

Tabla 3 Categorías percepción del cliente de las prácticas de responsabilidad social

<b>Categorías</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Instrumentos</b>
Prácticas de Responsabilidad Social	Clientes	Prácticas de RSE identificadas	Resultados de la encuestas a clientes.	Encuestas a clientes

Percepción del Cliente	Grado de aprobación del cliente sobre las prácticas de RSE.
------------------------	---

**Elaboración:** autora

Tabla 4

*Categorías de percepción del organismo controlador las Prácticas de Responsabilidad Social*

<b>Categorías</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Instrumentos</b>
Prácticas de Responsabilidad Social	Percepción del organismo controlador	Nivel de calificación del Banco según categoría. Grado de aceptación de las prácticas de RSE.	Resultados de la calificación de los BPN. Resultados Entrevista	Investigación documental. Entrevista.

**Elaboración:** autora

Tabla 5. Categoría Competitividad

<b>Categorías</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Instrumentos</b>
Competitividad	Calificación de la Banca Clientes	Ranking de calificación BPN Nivel de satisfacción del servicio	Superintendencia de Bancos Resultados encuestas	Investigación documental

**Elaboración:** autora

Dentro de los instrumentos mencionados en la tabla anterior, se aclara que en la investigación se organizó un cuestionario estructurado y aplicado mediante encuestas, las cuales fueron dirigidas a la muestra de clientes de los BPN de

Ecuador para medir su percepción sobre las prácticas que sus bancos plantean en RSE, los datos se recabaron en la zona de mayor cobertura del Banco, se aplicaron por medio de encuestas en presencia del cliente, en donde el requisito fundamental fue “demostrar ser cliente”, mediante la presentación de un documento probatorio que puede ser una tarjeta de crédito, cartola de ahorros, certificado de depósitos a plazo fijo, cuenta corriente, inversiones, entre otros acreditables.

Otro instrumento que se aplicó fue la entrevista semidirigida a los responsables de RSE o su equivalente en los 21 BPN de Ecuador, así como a los directivos o responsables de la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador y la Asociación de Bancos Privados Nacionales de Ecuador. Este instrumento fue aplicado directamente por el proponente de la investigación.

A fin de facilitar el acceso a los datos anteriormente mencionados, se recurrió a la estrategia del anonimato de los informantes. En este sentido, se caracterizó a las organizaciones en función de la calificación otorgada por la Superintendencia de Bancos y Seguros que en su momento fueron relevantes para la investigación, mas no se mencionarán sus nombres. Todo esto dará garantía a los informantes de la seriedad del estudio y facilitará el acceso a los datos requeridos. Adicionalmente, se compartirán los resultados de la investigación con las organizaciones participantes, a fin de que éstas puedan utilizarlos como referente en la toma de decisiones que propicien su mejora continua.

### *Muestras*

El sistema financiero de Ecuador se encuentra conformado por Bancos Privados, cooperativas, mutualistas, sociedades financieras, grupos financieros y otras instituciones. De estas se seleccionaron para el estudio propuesto a los Bancos Nacionales Privados Nacionales, que ascienden a un número de 21 instituciones financieras, por considerarse una muestra importante en cuanto a recursos y captaciones que puede brindar resultados plausibles para el universo de entidades controladas por la Superintendencia de Bancos de Ecuador y para otras similares a nivel internacional. Esta es, por tanto, una selección intencional que pretende mediante su análisis el logro de los objetivos de la investigación propuesta.

Al tratarse de un muestreo multietápico, para las entrevistas se ha considerado el 100% de la muestra, por lo cual la investigación es censal, es decir se entrevistó a un directivo en el área de RSE de cada entidad o su delegado. Para la selección de muestra de los clientes se utilizó una muestra probabilística por conglomerados.

En un segundo momento se realizó el muestreo probabilístico de los clientes de los 21 BPN en Ecuador, teniendo un universo conocido, esto es la estimación de la muestra, se tratará de incluir equitativamente las diversas zonas (sucursales y agencias) en función del censo de población en Quito para evitar sesgos. Será una muestra aleatoria disgregada entre los clientes de los bancos bajo el criterio de zonificación del Distrito Metropolitano.

*Plan de tratamiento de datos.*

El análisis de los datos se centrará en las variables descritas anteriormente y se utilizarán las herramientas de la estadística descriptiva, a fin de determinar el comportamiento por separado de cada una de las variables analizadas. Posteriormente para determinar la relación existente con la competitividad se analizará esta variable mediante el análisis de la calificación de la Banca en Ecuador.

## **1.6. Metodología.**

### **Diseño metodológico.**

En este capítulo también se presentan los aspectos metodológicos de la investigación realizada. Se exponen la perspectiva metodológica que se ha adoptado, las especificaciones estadísticas, la estrategia de indagación y el diseño metodológico de las diferentes fases de la investigación desarrolladas.

### **Tipo de estudio.**

Se trató de una investigación mixta (cuantitativa y cualitativa) ya que se utilizaron instrumentos y herramientas de las dos corrientes. El enfoque cuantitativo del trabajo utiliza la recolección de datos como elemento fundamental para probar las hipótesis planteadas sobre la base de la medición numérica y con el apoyo de un análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento en el universo poblacional establecido.

Según Sampieri (2014) el proceso de investigación, parte de una idea base, el planteamiento de un problema, la revisión de la literatura, la visualización del alcance del estudio, definición de hipótesis y definición de las variables, un diseño

de la investigación, la definición y selección de la muestra, la recolección de datos, el análisis de los datos y la elaboración del reporte de resultados.

La metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión de señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística, en este caso la estadística descriptiva y correlacional. Recopilando datos de este tipo, tanto por medio de una encuesta a clientes de los Bancos Privados Nacionales, calificaciones de riesgo, situación financiera. Encuestas aplicadas por el Banco de Desarrollo de América Latina, la Superintendencia de Bancos y la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA)

La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica, aplicando técnicas como la entrevista, mediante una comunicación horizontal para recopilar la información necesaria. En esta investigación se entrevistaron al Superintendente de Bancos y a la Coordinadora de Desarrollo Sostenible de la Asociación de Bancos Privados de Ecuador.

Este enfoque para Sampieri (2014) utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nueva interrogante en el proceso de interpretación, pudiendo desarrollar preguntas o hipótesis, antes, durante o después de la recolección y el análisis de datos.

Strauss (1987) afirma que la diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales.

La utilización de estas metodologías para esta tesis doctoral se origina y fundamenta en el interés personal de la investigadora para trabajar este tópico, la conceptualización o detección de un problema en el cual existe un vacío de conocimiento al tratarse de un tema sobre el cual hay escasos estudios, pero más que nada por la necesidad de resolver un problema como el propuesto: ¿Qué características asume la responsabilidad social empresarial en el sector financiero de Ecuador, correspondiente a los Bancos Privados Nacionales?

Se inicia la presente tesis, con un estudio teórico sobre la situación actual del tema en relación al conocimiento sobre las variables planteadas, que se aclara con la exposición de algunos casos sobre la aplicación de la Responsabilidad Social en el sector financiero e investigaciones realizadas sobre sostenibilidad financiera.

El desarrollo de la perspectiva teórica inició antes del planteamiento del plan de investigación, como pilar fundamental para el establecimiento del problema, posteriormente sirvió para contextualizar el desarrollo y sustentar la prueba de las hipótesis. Entonces, se analizó teóricamente el problema planteado, su caracterización, sus condiciones y la posible asociación entre las variables (responsabilidad social y competitividad), así como mediante un análisis crítico conocer en la práctica y realidad actual, la RSE en un sector pre determinado como es el financiero. Por todo lo anterior, se trata de un modelo de investigación descriptivo en un primer momento.

Como conclusión de esta fase, se realizó la revisión analítica de la literatura correspondiente relativa a las dos variables estudiadas y la construcción de un marco teórico y adopción de una teoría, como es el caso del modelo para el desarrollo sostenible en el Sistema Bancario de Ecuador. Una teoría según Sampieri (2014), es un conjunto de proposiciones interrelacionadas capaces de explicar por qué y cómo ocurre un fenómeno. Esta propuesta, tomada como una generalización empírica es decir una proposición que ha sido comprobada en otras investigaciones realizadas.

Se utilizó el método de índices para construir el marco teórico, estructurado a partir de un índice general, vinculado a las dos variables, es decir, la responsabilidad social y la competitividad.

En un segundo momento, se concreta el alcance de la investigación, acorde a la revisión de la literatura, la perspectiva del estudio y los objetivos de la investigación, definiéndose como una investigación descriptiva - correlacional, ya que investiga un problema poco estudiado, indaga desde una perspectiva innovadora y prepara la base para nuevos estudios, asociando las dos variables, mediante un patrón predecible para un sector y población definido.

En este sentido, se analizó una posible correlación entre las prácticas de RSE determinadas y descritas anteriormente y la competitividad sectorial, con el objeto de determinar si las primeras influyen sobre la otra variable, es decir, señalar la posible relación entre las prácticas de RSE en un Banco con una mayor competitividad o viceversa. Este tipo de análisis cabe claramente en un esquema

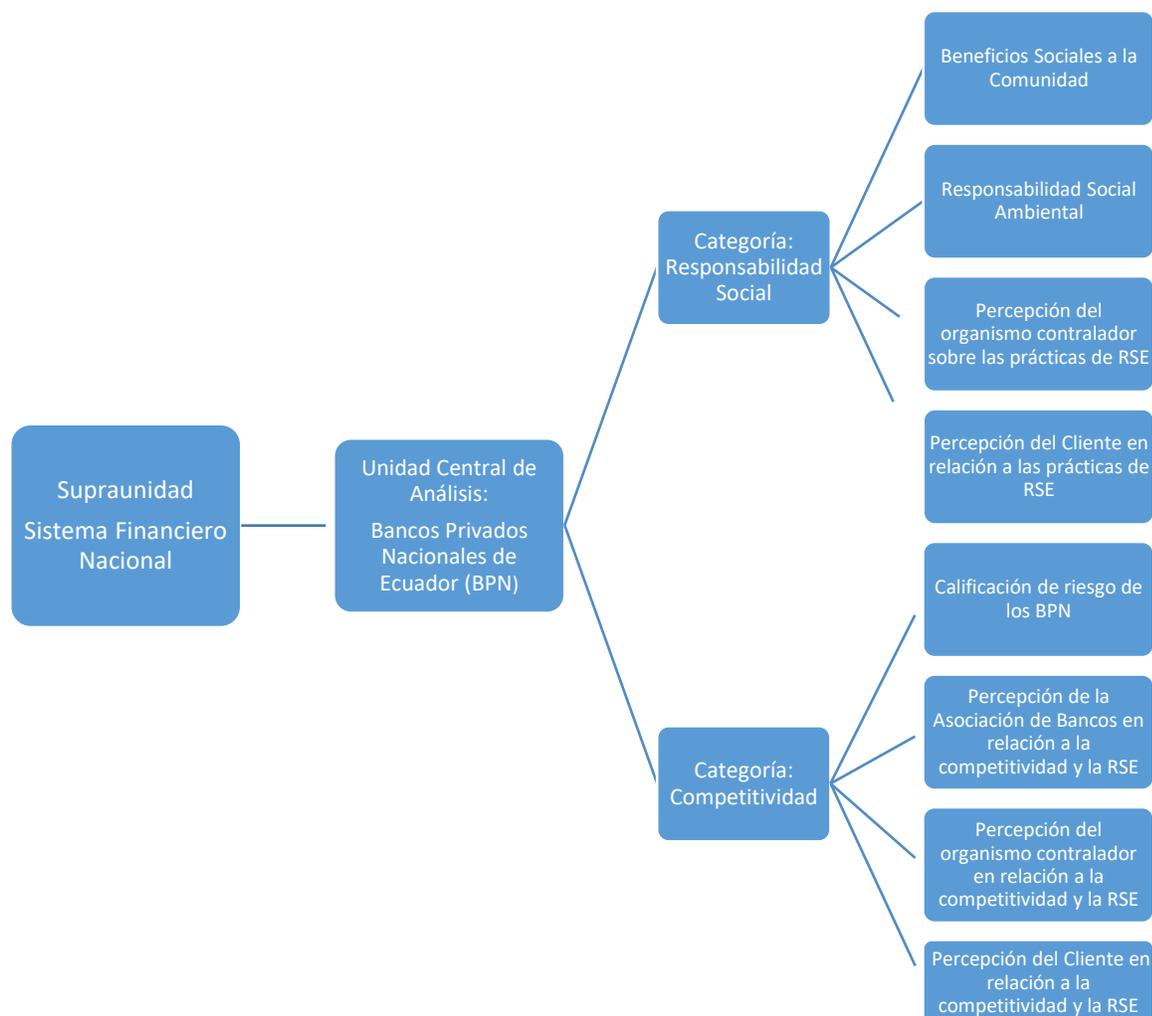
correlacional al tratar de sistematizar los resultados a obtenerse y aperturar el camino a futuras investigaciones en el tema propuesto.

Este análisis se lo realiza sobre la calificación de los bancos privados nacionales y la encuesta a clientes y entrevistas al organismo controlador (Superintendencia de Bancos) y la Asociación de Bancos Privados de Ecuador.

Se tuvo como unidad de análisis a los Bancos Privados Nacionales de Ecuador y como fuentes primarias a los Responsables de RSE de los BPN de Ecuador, conglomerados en la Asociación de Bancos del Ecuador ASOBANCA, entes de control (Superintendencia de Bancos) y a los clientes de los BPN del Distrito Metropolitano de Quito. Es un diseño metodológico extensivo – poblacional ya que se aplicará al total de los Bancos Privados Nacionales de Ecuador (21 bancos) su resultado podría aplicarse en sectores homogéneos en países a nivel de Latinoamérica y poblaciones con fenómenos sociales y económicos similares a nivel mundial.

En síntesis, la parte empírica de esta investigación doctoral se enfoca en un acercamiento a la realidad de la Banca Privada en torno a un concepto nuevo, pero no por ello menos importante, como es la Responsabilidad Social y su posible relación con la Competitividad, justificando el esquema propuesto.

Este esquema explicado anteriormente a detalle, se observa en la figura 1, en donde se evidencia las unidades de análisis, mismas que se dividen en distintas subunidades o categorías.



**Figura 1.** Unidades de Análisis

Tomando como referencia las unidades descritas en la Figura 1 y sus categorías, a continuación, se detallan las variables indicadores y fuentes de la unidad de análisis, con los instrumentos de investigación que se aplicaron en el desarrollo de la tesis, como fuentes e instrumentos de la unidad de análisis Bancos Privados Nacionales de Ecuador según las categorías propuestas:

Tabla 6  
*Categorías de las Prácticas de Responsabilidad Social*

<b>Categorías</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Instrumentos</b>
Prácticas de Responsabilidad Social	Responsabilidad Social Ambiental	Tipo de prácticas de RSE vinculados al medio ambiente.	Declaraciones públicas de prácticas de RSE.	Entrevistas semiestructurada a responsables de la RSE en los Bancos.
		Ubicación de los proyectos desarrollados.	Proyectos de RSE.	
	Beneficios sociales a la comunidad	Nivel de conocimiento de las prácticas de RSE.	Resultados de la encuestas.	Encuestas a clientes (parte de la comunidad)*
	Riesgos sociales	Nivel de atención a los riesgos sociales.		

**Elaboración:** autora

\*En las encuestas a clientes se realizó un acápite dedicado al cliente como parte de la comunidad.

Tabla 7  
*Categorías de las Prácticas de Responsabilidad Social*

<b>Categorías</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Instrumentos</b>
Prácticas de Responsabilidad Social	Clientes	Prácticas de RSE identificadas	Resultados de la encuestas a clientes.	Encuestas a clientes
	Percepción del Cliente	Grado de aprobación del cliente sobre las prácticas de RSE.		
Prácticas de Responsabilidad Social	Percepción del organismo controlador	Nivel de calificación del Banco según categoría.	Resultados de la calificación de los BPN.	Investigación documental.

	Grado de aceptación de las prácticas de RSE.	Resultados Entrevista	Entrevista.
--	--	-----------------------	-------------

Tabla 8

*Categoría: Competitividad*

<b>Categorías</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Instrumentos</b>
	Calificación de riesgo de los BPN	Calificación de BPN	Resultados de la calificación de los BPN.	
	Percepción de la Asociación de Bancos en relación a la competitividad y la RSE	Grado de importancia de la aplicación de prácticas de RSE desde la perspectiva del cliente.	Resultados de la encuesta al cliente	
Competitividad	Percepción de la Asociación de Bancos en relación a la competitividad y la RSE	Nivel de conocimiento de la ASOBANCA sobre la relación entre la RSE y la Competitividad	Resultados entrevistas	Investigación documental. Encuestas al cliente y entrevistas.
	Percepción del organismo controlador en relación a la competitividad y la RSE	Nivel de conocimiento de la Superintendencia de Bancos sobre la relación entre la RSE y la Competitividad	Resultados entrevistas	
	Percepción del Cliente en relación a la competitividad y la RSE	Nivel de conocimiento del cliente en relación a la responsabilidad social de su Banco	Resultados de la encuesta al cliente	

**Elaboración:** autora

Para la recolección de los datos cuantitativos se elaboró y validó un instrumento con el objetivo de obtener los datos, codificarlos y prepararlos para su análisis estadístico.

Dentro de los instrumentos propuestos en la tabla anterior, se aclara que en la investigación se plantea el cuestionario estructurado, aplicado mediante encuestas dirigidas a la muestra de clientes de los BPN de Ecuador para medir su percepción sobre las prácticas que sus bancos plantean en RSE y un acercamiento a su relación con la competitividad; los datos se recabarán en la zona de mayor cobertura del Banco en este caso en el Distrito Metropolitano de Quito, se aplicarán por medio de encuestas aplicadas en presencia, en donde el requisito fundamental será “demostrar ser cliente” de uno de los Bancos Privados Nacionales de Ecuador, mediante la presentación de un documento probatorio o la declaración de que posee una tarjeta de crédito, cartola<sup>1</sup> de ahorros o cuenta corriente en la encuesta. La estratificación de la muestra, se realiza considerando precisamente los clientes según esta clasificación.

---

<sup>1</sup> Tarjeta física o digital en donde se registran los depósitos, débitos y créditos de un cuenta ahorrista.



aplicará al Superintendente de Bancos de Ecuador. Este instrumento será aplicado directamente por la proponente de la investigación.

A fin de facilitar el acceso a los datos anteriormente mencionados, se recurrirá a la estrategia del anonimato de los informantes para la encuesta al cliente. En este sentido, se caracterizarán a los clientes en función de su tipo de relación con el Banco, es decir si posee una cuenta de ahorros, corriente o una tarjeta de crédito. Estos datos en su momento han sido relevantes para la investigación al estudiar la variable “competitividad” principalmente. Todo esto dará garantía a los informantes de la seriedad del estudio y facilitará el acceso a los datos requeridos.

Adicionalmente, se compartirán los resultados de la investigación con las organizaciones participantes, a fin de que éstas puedan utilizarlos como referente en la toma de decisiones que propicien su mejora continua, sobre todo en lo que se constituye como el desarrollo sostenible en el sistema bancario de Ecuador.

Se entrevistó directamente al Superintendente de Bancos o su delegado y al Presidente de la ASOBANCA o su delegado, cómo máximos conocedores de la temática, podría considerarse una limitación temporal el tiempo transcurrido desde la solicitud de la entrevista hasta la concesión de la misma, más el resultado fue satisfactorio en cuanto a la calidad de la información obtenida.

### **1.7. Muestras.**

El sistema financiero de Ecuador se encuentra conformado por Bancos Privados, cooperativas, mutualistas, sociedades financieras, grupos financieros y otras instituciones. De estas seleccionaron para el estudio propuesto a los Bancos

Nacionales Privados Nacionales, que ascienden a un número de 21 instituciones financieras, por considerarse una muestra importante en cuanto a recursos y captaciones que puede brindar resultados plausibles para el universo de entidades controladas por la Superintendencia de Bancos de Ecuador y para otras similares a nivel internacional. Esta es, por tanto, una selección intencional que pretende mediante su análisis el logro de los objetivos de la investigación propuesta.

Al tratarse de un muestreo multietápico, para las entrevistas se ha considerado el 100% de la muestra, por lo cual la investigación es censal y se seleccionó por representatividad, considerando que los delegados de todos los bancos considerados son parte de la ASOBANCA, es decir se entrevistará a un directivo en el área de RSE o afines dentro de la ASOBANCA o su delegado, para la selección de muestra de los clientes se utilizará una muestra probabilística por conglomerados aplicada al tipo de relación con el banco.

En el siguiente momento de la investigación, se realizó un muestreo estratificado de los 21 BPN en Ecuador, señalando aleatoriamente un estrato de la poblacional teniendo un universo conocido y ponderando la población del estrato respecto a la población total. En el caso del levantamiento de información se trató de incluir equitativamente en esta muestra estratificada las diversas zonas (sucursales y agencias) en función de la información recopilada por el ente supervisor.

Para las dos entrevistas efectuadas, se identificó la “muestra de expertos”, ya que fue necesaria la opinión de expertos en el tema, quienes aportaron a la comprobación de las hipótesis precisas y por el carácter exploratorio de la

investigación. Al ser una entrevista cualitativa, en algunas preguntas se indaga sobre opiniones, hechos y percepciones.

### **1.8. Plan de tratamiento de datos.**

El análisis de los datos se centrará en las variables descritas anteriormente y se utilizarán las herramientas de la estadística descriptiva, a fin de determinar el comportamiento por separado de cada una de las variables analizadas. Posteriormente para determinar la relación existente con la competitividad se analizará esta variable mediante los resultados de la encuesta y entrevistas aplicadas y su sustento teórico. En las entrevistas se procederá, posterior a su realización a la transcripción y posterior a la sistematización de la información y la interpretación de los datos obtenidos.

#### *Plan de actividades.*

En lo que respecta a la lógica de la estructura del dato, dada la naturaleza de las hipótesis y objetivos planteados se realizará por medio de la relación entre dos variables: RSE y competitividad: ya que se trata de producir información sobre los estándares en los BPN, para construir o identificar los segmentos y tipologías que hagan factible un posterior balance social en el sector, direccionada a una futura investigación.

El análisis de los datos se lo efectivizó acorde a los señalado ut supra, aportando su efectividad en el capítulo final de esta tesis doctoral.

Se considerará las siguientes actividades en el proceso de investigación: a) establecimiento, desarrollo y ampliación del marco teórico ampliado, b) testeo preliminar de los sitios y clientes que conformarán la muestra a analizarse, c) diseño de los instrumentos de recopilación de datos, d) pilotaje de los instrumentos a aplicarse, e) diagnóstico de la situación actual en torno a las prácticas de responsabilidad social de los Bancos Privados Nacionales de Ecuador desde el punto de vista de control y la perspectiva del cliente (aplicación de instrumentos), f) sistematización y tratamiento de la información en un sistema estadístico, g) análisis de las variables, h) evaluación de resultados, i) conclusiones.

## 2. Capítulo: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la responsabilidad social de las empresas y la competitividad.

La Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), es una idea que se ha posicionado en diversos estratos de la sociedad en la última década, más su origen en el mundo académico se da cuando Howard (1953), publica su teoría en el texto *Social Responsibilities of the Businessman*, en el cual se plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad. Posteriormente, el Premio Nobel en Economía Friedman (1962) contradice a su precursor al proponer que la única responsabilidad de la empresa con la sociedad es el brindar óptimos productos y generar lucro, considerando a la RSE como una doctrina subversiva ligada a la filantropía.

Estudios realizados por Johnson (1971), brindan un aporte sustancial en cuanto a conocer el entorno de actividades de la empresa, la puesta en marcha de programas sociales con la intencionalidad de incrementar las ganancias, así como los grupos de interés en el entorno. Los análisis de Sethi (1979), señalan que existe un esquema de tres etapas en función de las obligaciones y responsabilidad que la empresa posee e integra en el marco funcional y operativo, que se definen como etapas obligatorias, política y socialmente responsable.

Carroll (1979), creó un modelo centrado en el desempeño socialmente responsable por parte de las empresas, considerando temas fundamentales dentro del ambiente, igualdad de oportunidades, personal, integración de la comunidad,

productos y otros, que se puede considerar como una ampliación de las contribuciones anteriormente señaladas.

Wartick y Cochran (1985), planteaban la idea de que la concepción de RSE, se basa en principios que delimitaran la actuación de la empresa, evolucionando este criterio en la década de los noventa, con la relación con diversas teorías administrativas, cuando se propone tres principios de RSE: legitimidad, responsabilidad pública y gestión discrecional. Mientras Wood (1991), al finalizar este período habla de ventajas competitivas relacionadas a la RSE, que son complementadas por Porter (1999), autor que además vincula su concepto con la gestión estratégica y cuya metodología es aplicable al contexto de esta propuesta de investigación.

A partir del año 2000, surge el “boom de la RSE”, como consecuencia del análisis que lleva a cabo la Organización de las Naciones Unidas sobre pobreza e inequidad y el impacto de las empresas en las propuestas de solución de estas problemáticas a quienes incluyen como socios estratégicos para el efecto (ONU, 2010).

A nivel de Latinoamérica, Brasil se ha convertido en un referente en cuanto a RSE, por medio del Instituto ETHOS, creado en 1998; en México se encuentra el Centro Mexicano de Filantropía que desde el año 2001 otorga la distinción Empresa Socialmente Responsable a aquellas empresas que demuestren prácticas efectivas de RSE. Más allá de este aporte el Fórum Empresa, Responsabilidad Social de las Américas, reúne a una red de organizaciones que articula y fortalece a las empresas

nacionales y regionales comprometidas con RSE y apoya el establecimiento de nuevas organizaciones afines en los países americanos que aún no cuenten con ellas. En el caso de la Banca Ecuatoriana, no hay un organismo específico que asuma este tema, más la ASOBANCA Ecuador, ha tomado directrices para su mejor adaptación al Sistema Financiero.

Existen escasas investigaciones que vinculan la responsabilidad social con el sector financiero, se han evidenciado iniciativas del Grupo Bancario Santander, originario de España que opera en distintos países de América, sin embargo, se han encontrado estudios donde se analiza la Responsabilidad Social de las empresas, pero no se ha ahondado en las relaciones específicas de estas variables y menos aún en el sector financiero de Ecuador.

Al investigar la RSE en el entorno del sector financiero, específicamente de los bancos privados nacionales, es inevitable adentrarse en la contradicción entre ética y economía, que en la antigüedad fue tratado por Aristóteles (400 aC), quien unía la economía, la política y la ética como parte de la Filosofía. Para este sabio griego la Economía tenía un sentido peyorativo y negativo, posteriormente Adam Smith (año), fundador de la teoría económica moderna, proponía que la economía está al servicio del bienestar, dentro del contexto de la justicia social, criticando el neoliberalismo y opresión de los gremios y estando a favor de los pobres y desprotegidos (Winch, 2013).

La palabra ética por su parte proviene de la raíz griega «*ethos*» o carácter. Se considera un saber para actuar, basado en la premisa que la ética presenta el saber “cómo debería ser” y no como es (Cortina, 1994). En síntesis, la ética y responsabilidad social están ligadas, siendo la ética un tipo de saber que sirve para actuar de un modo racional en la vida, lo que sin duda contribuye al logro de una sociedad más justa.

Entonces, se define a la RSE, con base a los estudios de varios autores como un fenómeno voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente. En el siglo XXI, la RSE ha surgido como una propuesta actual y persuasiva para las empresas, lo que ha generado que se establezcan indicadores, instrumentos y principios, fijándose como niveles operativos de su aplicación en las organizaciones, estableciéndose iniciativas o guías de comportamiento en materia a la RSE, siendo los más relevantes el Pacto Mundial anunciado por el entonces Secretario General de la ONU, Directrices de la Organización de Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, que se basan en recomendaciones sobre: revelación, empleo y relaciones industriales, medio ambiente, combate a la corrupción, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia e impuestos (OCDE, 2010).

En la figura 3 se observan los niveles de iniciativas de responsabilidad social basado en principios que a su vez se sustentan en instrumentos y son medidos por indicadores.



**Figura 3.** Niveles de iniciativas de RSE  
**Fuente:** Arandia, Portales y García de la Torre (2009).  
**Elaboración:** autora

Los indicadores están inspirados en los principios, porque éstos son resultado de interpretar las preocupaciones más relevantes de la sociedad y sus componentes, entendiéndose por componentes a las organizaciones, en este caso a los Bancos. Los instrumentos tienen el propósito de generar lineamientos relacionados de manera directa con la gestión de la RSE y ayudan a lograr una mejor comprensión de las ideas expresadas en los principios. Finalmente, los indicadores constituyen la puesta en marcha de las medidas operativas relacionadas a la RSE, son específicos y deben ser medibles.

La definición de RSE, se transfigura según el autor que la propone; para la mayoría de los gerentes norteamericanos se plantea como comportamientos de sus empresas que no tienen sentido si van en contra de sus ganancias; para los sindicalistas franceses se enfoca en el bienestar de los empleados, para *Greenpeace* o *EarthFirst*, la prioridad es el medio ambiente; así que analizando estas perspectivas, la RSE se presenta como un concepto incomprensible a veces, o un

nuevo campo de investigación y múltiples actividades en beneficio del medio ambiente y la sociedad que realizan las empresas sin descuidar su imagen y prestaciones. Esta reflexión obliga al investigador a recurrir a definiciones de medio ambiente y problemas sociales prioritarios.

Su relación con el medio ambiente se plantea como un sistema constituido por los elementos físicos, biológicos, económicos, sociales, culturales y estéticos que interactúan entre sí, con el individuo y la sociedad en la que vive, lo que determina el carácter, comportamiento y supervivencia de ambos (Gómez, 2004); algunos aspectos ambientales que en América Latina han prevalecido son los materiales, energía, biodiversidad y emisiones y vertidos.

Los problemas sociales prioritarios en forma general se entienden como el conjunto de males que aflige a ciertos sectores de la sociedad, esto se da por la evolución y el crecimiento de la sociedad, por lo que se dan conflictos entre quienes poco o nada tienen y aquellos que cuentan con algo o mucho más.

En un sector complejo como es el financiero, este análisis prioriza más allá del crecimiento económico a las personas, desde los enfoques básicos de desarrollo y considerando el consumismo, generación de empleo, problemas políticos y sociales, la posibilidad de que los bancos nacionales de Ecuador puedan aportar a la mejora de la situación social y económica del país, enfrentando las directrices del desarrollo económico y humano, economía y personas, ingresos frente a salud, educación, necesidades básicas y medio ambiente.

El análisis que plantea López, Contreras y Molina (2011) bosqueja la interrogante: ¿Si ha llegado el momento que la empresa capitalista, ejerza un liderazgo que trascienda y vaya más allá de los intereses económicos?, ubicando su teoría en el momento político, social y financiero que vive nuestro planeta, según estos autores se necesita un mundo mayormente capacitado para fomentar el desarrollo económico y social de las personas.

Se entiende que la primera obligación de una empresa socialmente responsable consiste en ser rentable en un mercado competitivo, estableciéndose una relación entre la oferta de productos y servicios y la percepción del cliente, más no basta conseguir tan solo beneficios, el presente requiere empresas comprometidas socialmente con las personas, la comunidad y el medio ambiente.

En relación con la competitividad, se toma como referente a Porter (2004), considerado el padre de la estrategia corporativa y uno de los economistas más valorados y conocidos a nivel mundial. En la teoría desarrolla las cinco fuerzas competitivas que modelan la estrategia, destaca el poder de negociación con los clientes, proveedores, amenazas de competidores y productos sustitutos y la lógica rivalidad entre competidores. En la década de los noventa Porter desarrolla las bases de la teoría actual sobre la ventaja competitiva intersectorial.

Enlazando estas teorías con la competitividad del sector financiero, se busca analizar si el mercado premia el compromiso social, si al inversor le interesa ingresar fondos en Bancos socialmente responsables (fondos éticos o fondos ecológicos), en el caso de Estados Unidos de Norteamérica, uno de cada ocho

dólares gestionados está invertido en este tipo de acciones, en Europa de cada 20 fondos con estas características a finales de los ochentas se han incrementado a 350.

Los clientes demandan cada vez con más fuerza una actuación más comprometida socialmente, por parte de las empresas cuyos productos o servicios consumen, en el marco laboral el personal exige responsabilidad social de sus empresas, mientras muchos la desprestigian como llamándola “operación imagen”, enfocándose en que la «no responsabilidad social», perjudica la imagen empresarial y por tanto su competitividad.

Botín (2002), en relación con el caso Banco Santander, expone dos motivos para instaurar un programa de responsabilidad social en la banca, el imperativo ético y el imperativo empresarial, como consecuencia el grupo Santander invirtió en el año 2004 un monto de 84,4 millones de euros en responsabilidad social.

En América Latina, se plantea un estudio científico relativo a la gran cantidad de personas vinculadas laboralmente a estos Bancos y cómo el Banco retribuye su función de RSE con estas personas y sus grupos familiares (Duque, 2012). Dentro de este marco también debe considerarse a Drucker (1984) quien sugiere que la responsabilidad social es convertir un problema social en una oportunidad económica, productiva o laboral.

A fin a esta propuesta, aunque más desarrollada, Porter & Kramer (2006) hablan de la creación de valor compartido como el beneficio tanto para la sociedad como para la propia competitividad de la empresa; cabe resaltar que la propuesta de estos autores ha sido ampliamente reconocida. En conceptos más recientes, es

decir, aquellos que aparecen a partir de los años 2000 aproximadamente, se aprecia el cuidado del medio ambiente como un elemento fundamental en la RSE (Abreu & Badii, 2008; Comisión de las Comunidades Europeas, 2001; Martínez, Juanatey & Silva, 2010; Sabogal, 2008) sugiriendo una búsqueda del equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental.

En la revisión realizada de los artículos científicos publicados en los últimos años acerca de la RSE en el sector bancario y/o financiero se encontraron 47 documentos, y la mayoría de ellos se concentran en estudiar la divulgación de la RSE a través de sus páginas web, sus formas, a quién la dirigen y en otros casos, pretenden medir su impacto en los clientes; algunos ejemplos son: Farook (2005) y Lanis (2009), Branco (2008), Khan, et al. (2009), Hassan & Syafri (2010), Hinson, et al. (2010).

Con respecto a la RSE en los bancos, los estudios muestran de forma general una conceptualización insipiente del concepto de RSE, un aspecto en desarrollo para la banca internacional y una gran proporción de personas excluidas del sector financiero. No hay estudios que indague sobre este tema en la organización interna de los Bancos y muy pocos exponen cifras e inversiones.

“El modelo económico del país será social y solidario, siendo su objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir, al tiempo que posibilita al ser humano como sujeto y fin de este” (Constitución de la República de Ecuador, (2008, artículo 283).

Previo a la presentación del balance social como posible metodología de cuanti-cualificación de la acción empresarial como herramienta integral que considera todos los aspectos y campos sobre los cuales actúa una organización dentro de un sistema socioeconómico sin predominio del capital, se hace necesario incluir una distinción entre responsabilidad social y balance social (Coraggio, 2013).

El balance social se conceptualiza como la herramienta utilizada con periodicidad y que no necesariamente se confecciona en una forma tradicional contable; sino como una herramienta de gestión de la economía social, que reúne y sistematiza la información de áreas como la medioambiental, económica y social (Cracogna, 2007).

Entonces, la RSE, según Bartolomé (2013), puede considerarse como el origen de los citados Balances Sociales que tratan de cuanti-cualificar los datos a través de instrumentos como los indicadores que tratan de medir la actividad de una organización en relación y con referencia a unos principios y valores establecidos y acordados que organizan el sector, teniendo en cuenta a su vez, la misión y visión de la entidad. Coraggio (2013) analiza que el desarrollo reciente de la RSE puede ser interpretado bajo dos ángulos divergente, ubicándola como una evolución espontánea de la gestión empresarial o como una respuesta a la demanda social, ofrecida por las organizaciones.

Al analizar la evolución de las experiencias de RSE, Capron, & Quairel (2004) sostienen que el agravamiento de la crisis social motivada por la precarización laboral y por el aumento de las desigualdades, desastres ambientales,

escándalos económicos y éticos, provocaron reacciones de diversos sectores sociales e instituciones internacionales.

## **2.2. Fundamentos teóricos sobre la responsabilidad social empresarial que se relacionan con la investigación.**

En este epígrafe se hace un estudio de las principales corrientes teóricas y perspectivas que se relacionan con la investigación, ya que no se puede hablar de responsabilidad social empresarial en el sistema financiero sin antes definir estos elementos, además del análisis de las teorías también definen las posibles variables, dimensiones e indicadores a tener en cuenta para el desarrollo del estudio, permitiendo también obtener ideas, hacer análisis sobre cómo se establece el mundo de la responsabilidad social empresarial, además se comparan las teorías y se adquiere un mayor conocimientos en cuanto a semejanzas y diferencias, teniendo una visión más amplia del tema en cuestión.

### **La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. (López, Ojeda, Ríos, 2016).**

Esta corriente teórica se analiza los factores que mayor impacto tienen sobre el nivel de responsabilidad social empresarial, pero teniendo en cuenta el capital humano. Potenciando variables como los derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación y desarrollo de la comunidad. De forma general los resultados de esta teoría aportan el nivel de la responsabilidad social empresarial desde la percepción de los trabajadores, potenciando las prácticas justas de operación, asuntos de

consumidores, participación y desarrollo de la comunidad, prácticas laborales y medio ambiente. La teoría propone que existe diferencia de género en la percepción de los trabajadores respecto al nivel de responsabilidad social de la empresa. Se presentan implicaciones para el sector académico, empresarial y gubernamental.

La responsabilidad social de las empresas (RSE) es observada por los gobiernos, investigadores y organismos con relación a su compromiso con el cuidado del medio ambiente, el apoyo a la sociedad y a su desarrollo económico (López, Ojeda, Ríos, 2016).

Según López, Ojeda y Ríos (2016) son varios los organismos internacionales que estudian la teoría de la RSE desde la perspectiva del capital humano, algunos ejemplos son: la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Instituto Ethos de Responsabilidad Social, el European Baháí Business Forum, el Business in the Community, la International Organization for Standardization (ISO). Todas estas entidades proponen y fomentan propuestas para definir, promover, regular y potenciar la RSE.

Esta teoría recoge en si misma diversos criterios de investigadores que potencian el tema de la responsabilidad social empresarial a través de la norma ISO 26000, y desde ella también hacen aportaciones y potencian diferentes puntos de vista. La norma ISO 26000 fue el resultado de 8 reuniones, en 5 continentes, con la participación de 584 países, 283 organizaciones de enlace, 2.877 expertos de comités espejo y 2.681 asistentes a las reuniones de trabajo, por lo que se puede considerar el concepto de responsabilidad social más consensuado hasta el

momento (Ojeda, Chávez y Álvarez, 2015). Fruto de estas reuniones, la norma ISO 26000 define la responsabilidad social como:

La responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sustentable, a la salud y al bienestar de la sociedad, tiene en cuenta las expectativas de los interesados, se ajusta a la legislación aplicable y a las normas internacionales de comportamiento, y se integra en toda la organización y la practica en sus relaciones (Granillo y Ojeda, 2012:1219).

Sin embargo, la publicación de la norma ISO 26000 ha sido objeto de un sinnúmero de reacciones y ha sido utilizada para validar o contrastar otras teorías que dicen explicar los fenómenos de la responsabilidad social. La tendencia de estudios sobre la relación de la norma ISO 26000 y la responsabilidad social se ha enfocado, básicamente, en 3 aspectos: validación de la norma, comparación con otras normas e implementación en diversas organizaciones.

Con relación a la validación de la norma, Carón (2011) afirma que la ISO 26000 es una norma política y cosmopolita diseñada bajo 3 racionalidades: objetiva, social y subjetiva y que su validez depende de la práctica de estas 3 racionalidades. Johnston (2011) argumenta que la norma ISO 26000 elude la cuestión de cómo la sostenibilidad puede ser construida a través del diálogo y el compromiso de los *stakeholders*,<sup>2</sup> y que es básicamente imposible que las organizaciones comerciales adopten la norma de forma voluntaria. Hahn y Weidtmann (2012) presentan evidencias sobre la legitimidad normativa de la ISO

---

<sup>2</sup> *Stakeholder* es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa 'interesado' o 'parte interesada', y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa u organismo.

26000, como resultado del largo proceso de desarrollo, a través del análisis de múltiples organizaciones. Otxoa y Landa (2012) sostienen que la norma ISO 26000 no contempla las particularidades de la Pyme o de las cooperativas, señalan que existen problemas puntuales al tratar de implementarla y cuestionan la necesidad de adaptar la implementación de la ISO 26000 a este tipo de organizaciones. Sin embargo, Granillo y Ojeda (2011) sostienen que, precisamente por tratarse de una guía, la ISO 26000 es una norma muy adecuada para las pymes.

Otro grupo de investigadores han centrado sus trabajos en la comparación de la norma ISO 26000 con otras normas. Komaran (2011) analiza 2 casos de empresas de Singapur a partir de los enfoques de Bowen (1953) y la pirámide de responsabilidad social de Carroll (1991), así como del Pacto de las Naciones Unidas y la ISO 26000, y concluye que existen diferencias en los componentes que consideran socialmente, como las donaciones discrecionales. Benard, Sanjuan y Ferruz, (2012) comparan la norma ISO 26000 con la norma RS 10 y, a pesar de que la primera se muestra superior a la segunda en todos los comparativos realizados, se concluye que es mejor la norma RS 10 porque es certificable y la ISO 26000 no lo es. Hahn (2013) compara la norma ISO 26000 con la norma ISO 14000 y la norma SA8000, y establece que, si bien la ISO 26000 cubre los aspectos de responsabilidad social que cubren las otras 2 y que lo hace de forma holística, la ISO 26000 no está destinada a la certificación.

En cuanto a los investigadores que se han enfocado en la implementación de la ISO 26000, destaca el trabajo de Gil y Barcellos (2011), quienes analizan la implementación de la norma en organizaciones gubernamentales y empresas, y

determinan la necesidad de incentivar las certificaciones para guiar la gestión del desarrollo sostenible en la empresa. De la Cuesta, Valor y Holgado (2011) analizan las políticas y el compromiso que asumen voluntariamente las empresas españolas del IBEX 35 respecto a los derechos humanos, y encuentran que aproximadamente la mitad de la muestra no le da importancia y que el resto suele enfocarse solo en los resultados y no en los procesos que aseguran un nivel de desempeño con relación a los derechos humanos. Hahn (2012) analiza la contribución de la norma ISO 26000 en los procesos de gestión estratégica en diferentes empresas y afirma que la norma tiene potencial de guiar a las empresas en su camino a la sostenibilidad, a pesar de que no cubre toda la gama de procesos de gestión estratégica. Montero (2012) analiza la implementación de la norma en organizaciones educativas, y concluye que se trata de una herramienta universal para integrar comportamientos socialmente responsables. Saka y Noda (2013) analizan la responsabilidad social de 181 empresas que cotizan en la bolsa japonesa; a través del ISO 26000, analizan la divulgación, el desempeño y los resultados económicos, y señalan que los grupos de interés son los que conducen el desempeño de la responsabilidad social y el desempeño económico.

A decir de Puterman (2014), la ISO 26000 promueve el entendimiento común de la responsabilidad social ya que fomenta que las organizaciones realicen actividades que vayan más allá del cumplimiento legal, presenta en forma clara los antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social, define los principios y prácticas relativos a la responsabilidad social, además de presentar una dimensión estratégica de la responsabilidad social y el enlace entre la organización,

la sociedad y las partes interesadas y presentar las materias y asuntos fundamentales relacionados con la responsabilidad social a través de un enfoque holístico.

El mismo autor señala, además, que orienta sobre cómo integrar, implementar y promover un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y a través de sus políticas y prácticas relacionadas con su esfera de influencia, ayuda a identificar a las partes interesadas y da razones para su involucramiento, dibuja líneas sobre cómo determinar la pertinencia e importancia de las materias y asuntos fundamentales de la responsabilidad social.

Esta norma además, ofrece líneas de cómo evaluar la esfera de influencia y sobre cómo ejercer influencia sobre ella, promueve la comunicación de los compromisos y el desempeño relacionados con la responsabilidad social, se complementa con otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social y, de hecho, así lo ha demostrado el Pacto Global y el GRI, promoviendo el aumento de la toma de conciencia y creación de competencias en responsabilidad social y orientando sobre cómo establecer el rumbo de la organización en materia de responsabilidad social (Puterman, 2014).

Emplaza sobre cómo incorporar la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización, reforzando el rol de la comunicación y da ideas de cómo comunicar, recomienda cómo mejorar la credibilidad en materia de responsabilidad social, cómo mejorar el desempeño, aporta orientaciones para las políticas de desarrollo; la eficiencia, la gobernabilidad y la rendición de cuentas, es una herramienta para ayudar a las empresas, gobiernos, asociaciones, entidades y organizaciones no gubernamentales a incorporar la

responsabilidad social como un principio de buena gestión, contribuyendo al desarrollo de relaciones sólidas y de confianza mutua, y a los beneficios entre las organizaciones y sus grupos de interés (Puterman, 2014).

Es compatible con otros sistemas de gestión (ISO 9000, ISO 14000, OSHAS 18001 y SGE1), brinda una oportunidad para que las organizaciones logren una ventaja competitiva y sustentable mediante la integración de la sostenibilidad y de la responsabilidad social en su visión y estrategia (Puterman, 2014).

Por su parte, Ojeda y Lira (2014) sostienen que la ISO 26000, consciente de la influencia y de la importancia del capital humano dentro de las organizaciones, establece de forma clara los impactos que tiene sobre las personas en lo que respecta a los derechos humanos, prácticas laborales, prácticas justas de operación, medio ambiente, asunto de los consumidores y la participación activa y desarrollo de la comunidad, y relacionan las dimensiones de la norma con el desarrollo humano.

Este lineamiento teórico aporta una visión a la investigación de cómo influye la percepción del capital humano dentro de la responsabilidad social empresarial, así como, arroja una serie de variables, dimensiones e indicadores de como valorar la responsabilidad social empresarial, aspecto que permite a los investigadores trazar una línea conceptual del trabajo que se pretende realizar.

**La responsabilidad social empresarial como sostenibilidad empresarial (Bauman, 2011).**

La responsabilidad social empresarial como la sostenibilidad empresarial en su dimensión sociedad se nutrieron de los conceptos de Bauman, de los cuales se mencionan: daños colaterales, responsabilidad, igualdad social y solidaridad (Toca, 2017). Según Bauman (2011) muchas empresas han presentado los empleos dignos y decentes como acción de responsabilidad social, pero no todas cumplen con el trato justo, la distribución digna de beneficios y la equidad, que son elementos de equidad e igualdad social.

En este sentido prima en la actualidad en muchas empresas la ausencia de principios y valores. La responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE/RSC) y la sostenibilidad empresarial han recurrido a teorías, conceptos y constructos de disciplinas de las ciencias sociales; en este sentido, del citado autor destaca principios, valores constitucionales, cualidades y atributos, elementos que resaltan esta teoría.

Siguiendo esta teoría Toca (2017) plantea algunas causas de la irresponsabilidad social empresarial en tres países (Estados Unidos, México y Colombia), lo que visualiza las realidades y la pertinencia de investigaciones de este tipo. Por la importancia del tema para la investigación objeto de estudio se detallan a continuación algunos enfoques particulares relacionados:

#### *Igualdad.*

Con respecto a este concepto, múltiples autores de diversas nacionalidades enfocan su atención en la igualdad como un derecho social y los derechos sociales se configuran como derechos de igualdad entendida en el sentido de igualdad material

o sustancial, esto es, como derechos, no a defenderse ante cualquier discriminación normativa, sino a gozar de un régimen jurídico diferenciado o desigual en atención precisamente a una desigualdad de hecho que trata de ser limitada o superada.

Los referentes teóricos, noticias y hechos enfocan en gran parte su atención al caso de Colombia y tienen que ver principalmente con empleo, bajo la premisa de que el empleo de calidad no existe, la gente debe aceptar las precarias condiciones laborales en muchas ocasiones y extensos y agotadores horarios en las empresas, los profesionales deben demostrar las capacidades y conocimientos de un director ejecutivo para finalmente ser contratados como cajeros en supermercados.

Para contextualizar ejemplarizando si un colombiano de 47 años muere de un ataque al corazón, se comenta “era demasiado joven para morir”, pero si un hombre sano y vital de 47 años busca trabajo, para los empleadores “ya es muy viejo para ser contratado”. Una persona mayor de 35 años es considerada un cadáver laboral, sin importar si tiene formación profesional.

Desde hace diez años, las empresas usan la prueba del polígrafo en sus procesos de reclutamiento, pero sólo hasta 2015 se empezó a usar en los procesos de reclutamiento de la policía.

El 11 de febrero de 2017, cuando aún no se firmaba el acuerdo de paz con las FARCS, se anunció el primer reconocimiento otorgado a una universidad privada por su contribución al “postconflicto”.

### *Responsabilidad*

En múltiples ocasiones suele considerarse que es más efectivo “aparentar” que “ser” social y ambientalmente responsable, las compañías multinacionales muestran su verdadera cara; las acciones de responsabilidad social son sólo una máscara, por ejemplo, el usar relojes inteligentes para hacer trampa en los exámenes o el hecho que la falta de seriedad y oportunidad de los operadores de telefonía celular es una constante en Estados Unidos, Colombia y México.

Las líneas telefónicas, los correos electrónicos de atención al usuario y los chats con usuarios rara vez funcionan en los bancos, especialmente cuando el usuario financiero tiene problemas con un cajero electrónico. En junio se reveló que los ingredientes de la leche de almendra ofrecida en el mercado eran de toda índole, excepto almendras.

En las empresas los fabricantes de golosinas, como gomas y malvaviscos, no informan a los consumidores sobre los ingredientes y los procesos de fabricación (elaborados con una sustancia obtenida mediante hervido prolongado de piel, cartílago y huesos de animales).

El principal periódico colombiano declaró al presidente como el personaje más importante del país. En Colombia, tanto las ambulancias como las patrullas de policía son usadas para transportar drogas ilegales. Entonces, cómo relacionar el campo específico que implica la responsabilidad con el contexto actual de las organizaciones, sobre todo de las que tienen fines de lucro.

*Responsabilidad y daños colaterales*

En este acápite se cita algunos ejemplos de prácticas no responsables que desencadenaron problemas masivos y pérdidas económicas y en su imagen para las empresas, como es el caso de las grandes constructoras colombianas que son responsables de construir casas lujosas en las reservas naturales. En mayo, los medios anunciaban un retiro masivo de carne, frutas y verduras de un supermercado mayorista por presencia de salmonela, en junio, en Estados Unidos se encontraron rastros de *E. coli* en ciertos lotes de harina de trigo; el pan casero elaborado con dicha harina de trigo enfermó a gran cantidad de personas.

El director ejecutivo de una refresquera exigió la reducción del precio del azúcar y la eliminación del impuesto a los refrescos mientras un fabricante de patinetas eléctricas recogió del mercado sus productos debido a que de manera sorpresiva estaban explotando, lo cual fue difundido en medios públicos. El jabón antibacterial para manos está afectando la salud de los consumidores debido a la presencia de dos ingredientes que atacan el sistema inmune.

Una empresa multinacional de alimentos recogió 10 mil cajas de su harina para *waffles* que estaba contaminada con la bacteria *Listeria*, en septiembre, las autoridades estadounidenses declararon el glifosato como un pesticida químico vinculado con el cáncer y responsabilizaron a compañías agroalimentarias de contaminar algunos alimentos para bebé, como la avena.

Al menos uno de cada siete niños en el mundo vive en áreas con altos niveles de contaminación ambiental, siendo su salud afectada en muchos casos, mientras las autoridades sanitarias hallaron un exceso de mercurio en 128 mil latas de atún, pero

las empresas involucradas declararon que las cantidades de mercurio no encarnaban riesgo alguno para la salud de los consumidores.

Durante 2016, empresas de distintos sectores (textil, alimentos, petróleo y construcción) con operaciones en Colombia fueron sancionadas económicamente por contaminación de suelos, agua, aire y paisajes.

En septiembre fueron retirados del mercado canadiense y estadounidense docenas de productos de humus, por estar contaminados con la bacteria *Listeria*. En Colombia es muy normal que el ganado de los grandes hatos consuma agua de las fuentes más contaminadas, como el río Bogotá, cuya leche y carne es consumida por los habitantes de la capital.

Sin embargo, es producto de la renuencia de los propietarios y directivas de un colegio a invertir dinero en mejoras, que el techo del edificio colapsó, lesionando a varios estudiantes, en una universidad privada colombiana, que ofrece seminarios, diplomados y especializaciones sobre desarrollo sostenible y en el mismo sitio fue multada por la autoridad local por vertimiento ilegal de agua contaminada en las quebradas de la ciudad.

Los dispositivos electrónicos están afectando la salud de la población infantil y de los jóvenes, en el último lustro comunicadores mexicanos informaron que si el Senado promueve y respalda una ley contra la industria refresquera es con la idea de perseguir y atacar la generación de empleo en esta industria, sin tomar en cuenta ningún estándar en responsabilidad social empresarial ni beneficios para las comunidades, ni considerar que las normas son las primeras que deben promover

las buenas prácticas para las empresas, cómo discriminar el bien común para beneficiar a sectores económicos favorecidos.

### *Responsabilidad e igualdad*

Se trata de un nuevo llamado por una “Revolución Ética” en todos los sectores, en donde se encuentran casos como el de empresarios que poseen un cargo en el gobierno y buscan beneficiar sus propios intereses y sacrificar a los ciudadanos, por ejemplo, mientras que en México un kilo de limones cuesta 60 centavos de dólar, en Estados Unidos se paga un dólar por tres limones; por ello, las familias de este país siempre optarán por un refresco, en lugar de una limonada. ¿Es esto responsabilidad social a nivel de gobierno?

Algunos casos que se desdican los hechos de un buen gobierno “socialmente responsable”, nos muestran hechos como que en Colombia cartel de precios del papel de baño y cuadernos. El que se evidencia acuerdo de precios en el sector de la consultoría marítima y portuaria. En julio de 2016, una multinacional participa en cartelización de precios de papel higiénico y pañales desechables.

Siendo una crítica colectiva que mientras que las frutas sigan siendo más costosas que los refrescos y las galletas, el desayuno de los niños en Estados Unidos nunca cambiará y se seguirá fomentando la obesidad y padecimientos congénitos y crónicos, retornando al caso colombiano, en el marco del sistema de salud colombiano, tener dinero no garantiza obtener atención privada oportuna en una clínica u hospital. Medios de comunicación responsables del fracaso del referendo de la paz en Colombia, en lugar de hacer pedagogía de la paz, se encargaron de

enfaticar los beneficios (económicos y políticos) que recibirían los exguerrilleros una vez reincorporados a la sociedad civil.

### *Responsabilidad, igualdad y solidaridad*

En las industrias, intermediarios responsables de los sobrecostos de alimentos básicos, como frutas, verduras, leche y carne, al tiempo que pagan precios ínfimos a los productores agropecuarios, cobran precios exagerados a los consumidores finales, en el informe de las mentes científicas más influyentes en 2016 se reveló que la economía y la administración de negocios no se consideran ciencias sociales.

En Colombia los intermediarios dejan perder y desperdician 34% de los alimentos que venden, cantidad con la que sería posible alimentar durante un año a todos los habitantes de la capital de la república. El costo de vida en Ciudad de México es mucho menor que en Bogotá, dado que se encuentran precios justos y opciones para todo tipo de presupuestos, especialmente los alimentos.

### *Responsabilidad y solidaridad*

La falta de apoyo de los empresarios colombianos al acuerdo de paz con las FARC probó su falsa responsabilidad social, pero especialmente su ignorancia del enfoque de la “sensibilidad al conflicto” que opera en otros países que han vivido y superado el conflicto interno. Un profesional anónimo publicó un libro sobre la prevención de enfermedades como el cáncer gracias a una sana y

equilibrada alimentación, pero las compañías farmacéuticas e incluso médicos desacreditan al autor, argumentando que no se ofrece evidencia científica.

Esta teoría aporta a la investigación una visión de los elementos que componen la responsabilidad social empresarial y de cómo se dividen los mismos en términos que permiten una mejor comprensión del tema y que proporcionan indicadores para tener en cuenta para el desarrollo de esta investigación. El análisis que hace Toca (2006) de la teoría de Bauman es muy concreto ya que combina el deber ser de la responsabilidad social empresarial con lo que está pasando en la realidad estudiada de varios países de Latinoamérica, y de la conciencia que debe caracterizar a las empresas en función del mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad. En especial se enfoca en México y Colombia y los compara en ciertos aspectos con Estados Unidos de América.

**Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas (Giacomozzi, Medina y González, 2014).**

Según Giacomozzi et. al. (2014) la responsabilidad social empresarial da lugar a varios modelos, áreas de aplicación, grupos de interés y niveles de cumplimiento, pero dificulta la creación del capital social ya que este es un bien intangible. Este último elemento puede surgir de acuerdo con el nivel de relaciones que las empresas posean con los grupos de intereses, mediando el interés económico, y algunas condiciones como la ética, la legal, y la discreción.

La generación de capital social es el resultado de un trabajo arduo y continuo desde las diferentes experiencias que el ser humano interpreta del entorno, y donde las empresas juegan un papel fundamental desde su responsabilidad social, aportando a todas las ramas del conocimiento social como, por ejemplo, la educación, economía, el deporte, la salud entre otras muchas. Por lo que la generación de capital social debe ser uno de los objetivos a lograr dentro de las empresas, ya que este elemento genera una gran responsabilidad social.

La responsabilidad social se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local o global. (Fernández, 2009). Se afirma que esta ocurre cuando un individuo, independientemente de quien sea, en el lugar que se encuentre y la relación que pueda tener con una organización, es socialmente responsable consigo mismo y con los demás (Duque, Cardona & Rendón, 2013), cuando procede bajo los valores de respeto, convivencia y tolerancia (Cortina, 2000). Además, es un individuo participativo, y sobre todo cumple con sus derechos y obligaciones. Al llevar estos mismos valores, principios y normas a una corporación, empresa o universidad nacen los conceptos de responsabilidad social corporativa (en adelante, RSC), responsabilidad social empresarial (RSE) y responsabilidad social universitaria (RSU).

Los escritos de Acción RSE (2011) la define como una visión de negocios, necesaria para la sustentabilidad y competitividad de las empresas, que integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las

personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda la cadena de valor. A partir de ello, se observa que dicha institución expone con claridad que la responsabilidad de la empresa va más allá del resultado económico y, por ende, la estrategia institucional se relaciona con el papel de la compañía en la comunidad. Ello implica no solamente cumplir con la responsabilidad económica, sino también con la responsabilidad legal, ética y discrecional (Giacomozzi et,al. 2014).

Para el Instituto Ethos (2005) la responsabilidad social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que esta se convierta en corresponsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos, no únicamente de los accionistas o propietarios. Para esta institución brasileña, los diferentes negocios que pueda desarrollar una compañía deben estar bajo el alero de los requerimientos y necesidades de los *stakeholders*. Cabe anotar que se otorga el mismo nivel de significancia a las opiniones de cada uno de ellos (Giacomozzi et,al. 2014).

La responsabilidad social incide en el desarrollo de la empresarial donde Cabanelas (1997) define cuatro niveles de desarrollo: a) Responsabilidad institucional: Esta estrategia atiende a una empresa en su contexto más amplio, lo cual determina el rol que posee la organización frente a su entorno legal, político y social. Este nivel es la base de la responsabilidad social según el autor ya que en

los otros niveles ya no se concibe, sino que se implementa. b) Responsabilidad corporativa: Potencia los principales intereses que posee la empresa en relación con el crecimiento, desarrollo y administración de las diferentes líneas de negocio. En ese marco, la empresa es entendida como un ente generador de dinero, que permiten responder adecuadamente a los requerimientos y las necesidades de las partes interesadas. c) Responsabilidad de negocio. La competitividad de la empresa viene dada por la capacidad que posea para generar, desarrollar o mantener una ventaja competitiva. Ello fluye de los procedimientos, tecnología y conocimiento, que la unidad realiza para desarrollar el negocio. d) Responsabilidad funcional. Es el nivel en el que se desarrollan el conjunto de actividades que da vida a la organización. Por ello, en esta área, se concreta todo lo planeado en los niveles más altos en la empresa. Comprende áreas como logística, operaciones, comercialización y servicios de postventa.

Teniendo en cuenta los cuatro niveles que propone Cabanelas (1997), se hace necesario esquematizar los mismos para un mejor entendimiento de la implementación o trabajo con dichos aspectos de la responsabilidad social empresarial (Figura 4).



**Figura 4.** Niveles de la responsabilidad en el desarrollo empresarial

**Fuente:** Basado en Cabanelas (1997).

**Elaboración:** autora

Esta perspectiva teórica aporta a la investigación la importancia de tener en cuenta los niveles de la responsabilidad social empresarial, ya que ellos potencian muchas acciones que se pueden encaminar a la sociedad si se tienen las ganas, y la posibilidad de hacer que mejoren las comunidades donde se insertan. También se toma de este constructo teórico la forma en que las empresas deben ir creciendo con los niveles de responsabilidad social y las formas en que estas generan varios modelos, formas de aplicación y desempeño.

**La responsabilidad social en la empresa familiar (Hernández, Mendoza, Salazar y Holo, 2017).**

El objetivo de esta visión es determinar la importancia que tiene la responsabilidad social en las empresas familiares, estudiando las incitaciones que llevan a los administradores a efectuar acciones de responsabilidad social y como estas compañías la conciben.

La perspectiva teórica de estos autores, permite analizar como las empresas familiares suelen llevar a cabo acciones de RSE a través del control y la gestión, distingue la necesidad de diversificar el desinterés con la RSE, así como la necesidad de crear en los empresarios un mayor conocimiento, tanto de lo que es, como de lo que implica. Existe en América Latina desde la década de los noventa una creciente necesidad por parte de los gobiernos de apoyar emprendimientos de tipo familiar, mediante el otorgamiento de créditos y otros incentivos, más estos en su mayoría carecen de al menos capacitación sobre cómo alinear estas empresas familiares a temas relativos a responsabilidad social y sostenibilidad financiera, que vaya más allá de la rentabilidad y generación de ingresos, así como también del pago de la deuda muchas veces adquirida para iniciar este tipo de negocios.

**Motivaciones para la responsabilidad social (Hernández, Mendoza, Salazar y Holos, 2017).**

Las empresas tienen diferentes motivaciones para el involucramiento en acciones de responsabilidad social. Quazi y O'Brien (2000) en su investigación, afirman que el compromiso hacia la responsabilidad social depende de la visión del empresario y los resultados que de ella se espera obtener. En este sentido, la visión puede ser reducida o amplia. La primera se limita a la obtención de beneficios bajo un marco legal, es decir, las empresas son responsables socialmente cuando la obtención de utilidades y otros beneficios incluyen a la legalidad como único requisito a cumplir, coincidiendo con lo planteado por Friedman (1970). En la segunda, el empresario busca satisfacer expectativas de la sociedad, en términos medioambientales, conservación de recursos y filantropía.

Las motivaciones entonces pueden ser de tipo extrínseco, basadas en aspectos financieros, o en motivos intrínsecos como la percepción de RSE como una tarea moral (Graafland, Van De Ven, 2006), relacionados con la ética del empresario. Por su parte, Murillo y Lozano (2006) clasifican la motivación del empresario al involucramiento de acciones de responsabilidad social, en motivaciones ideológicas y morales, y, por otro lado, razones pragmáticas que resultan de la presión por parte de los grupos de interés.

Campopiano, De Massis y Cassia (2012), definen las motivaciones de los empresarios en económicas y éticas. Dentro de las motivaciones económicas están aquellas empresas que incrementan sus utilidades, para mejorar su reputación, llevando a cabo acciones tales como mejoras en condiciones de vivienda y en educación, así como incrementar los niveles de seguridad y las condiciones de trabajo de los empleados, la satisfacción de las necesidades de los consumidores y apoyar al gobierno en caso de desastres naturales.

Quintana (2008) afirma la existencia de una falta considerable de conocimiento de RSE, lo que limita a las empresas a tomar acciones para ello. Contreras, López y López (2012) resaltan que entre las barreras que existen para el involucramiento en acciones de RSE están el capital cultural del empresario, donde propietarios con bajos niveles de escolaridad tienden a involucrarse en menor medida en acciones sociales. Connel (2007), por su parte, resalta como barreras significativas para un mayor compromiso con la RSE, la falta de tiempo y las restricciones financieras.

Ríos, Ferrer y López (2013) en Celaya, Guanajuato, se demuestra que la RSE no es reconocida por las empresas familiares, especialmente por las de tamaño micro, que perciben que su actividad está primordialmente ligada al aspecto económico, sin que esté relacionado con actividades en beneficio de sus grupos de interés. Arredondo (2013), ha asociado que los clientes y consumidores suelen ser más críticos a la hora de comprar productos o servicios, tomando en cuenta además de otros factores como la calidad y el precio, la responsabilidad social que tienen las empresas en cuestiones ecológicas, sociales y laborales, es decir, favorecen a aquellas empresas que en sus procesos no contaminan, que no tienen prácticas de explotación de empleados y que se preocupan por la sociedad, de lo contrario, los consumidores suelen castigar a las empresas, dejando de comprar y consumir sus productos y servicios.

Los pequeños negocios tienen un impacto en la economía local, son mayoritariamente propiedad de familias y ponen un especial énfasis en la reputación y calidad del producto o servicio (Besser y Jarnagin, 2010) y se preocupan más por involucrarse en los problemas de su localidad, tomando acciones concretas de RSE, por lo que la responsabilidad social en poblados pequeños puede tener un mayor impacto que en las grandes ciudades, donde la población ignora las acciones que las empresas llevan a cabo sobre responsabilidad social, lo que provoca un menor involucramiento de los propietarios en este tipo de acciones.

Teniendo en cuenta lo tratado en este fundamento teórico, se hace necesario establecer el ciclo de la motivación y las barreras de la responsabilidad social empresarial siguiendo los criterios de los autores tratados (Figura 5).



**Figura 5.** Motivaciones y barreras de la RSE

**Fuente:** Basado en (Hernández; Mendoza, Salazar, Holos, 2017).

**Elaboración:** autora

Este aporte gráfico, muestra según esta perspectiva las motivaciones y barreras que se encuentran para emprender acciones de RSE en la cual se involucra la atención a normas legalmente constituidas, que varían de país en país y también el tema ético y moral, siendo impactante el tema relativo al desconocimiento que aún existe sobre tema, lo que en la investigación realizada obliga a insertar un análisis al aplicar los instrumentos de investigación sobre el nivel de conocimiento que afronta la RSE y la competitividad en el sector.

**Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social  
(Rodríguez, 2008).**

Según Rodríguez (2008), la responsabilidad social empresarial es una de las conveniencias en que las compañías, principalmente las privadas, nombran las labores de bienestar social. En la actualidad, profesionales del área social irrumpen en este tipo de desarrollos. Esta teoría ofrece indicadores de análisis para este tipo de iniciativas, desde dimensiones sociales que proporcionen la evaluación de estos y la posibilidad de crear propuestas desde un enfoque social.

**Elementos más frecuentes presentes en las definiciones de  
Responsabilidad Social Empresarial (Rodríguez, 2008).**

Según Rodríguez (2008), el papel que le corresponde a la empresa, se basa en un compromiso que la empresa tiene (propio), la capacidad de la empresa de valorar la consecuencia de sus acciones, una obligación de las empresas, una respuesta que la empresa da como agente moral que es.

Rodríguez (2008) refiere avances teóricos que desarrollan la definición de RSE desde una posición protectora, es decir, que las compañías no deben esperar ninguna secuela negativa derivada de su acción para actuar a favor de sus grupos de interés, sino que su RSE debe ser parte de todas las decisiones y acciones que tomen. Otros, en cambio, ubican la RSE en el precepto de aminorar o reconocer los efectos negativos de la empresa, es decir, más en el campo de lo compensatorio. Un punto interesante es el de potenciar como destinatarios de la RSE a los empleados, en primera medida, y después las comunidades aledañas, la sociedad y

el medio ambiente. En menor intensidad identifica a los accionistas, propietarios de la empresa, a los proveedores y al gobierno, en su orden.

María del Pilar Rodríguez (2005) cataloga la RSE de las empresas en intrínseca y extrínseca, lo que posibilita demostrar la doble responsabilidad de las empresas. Respecto al marco moral en el cual se basan las acciones de la empresa solo tres autores nombran valores como el respeto, la justicia y la responsabilidad. El resto de las enunciaciones, aunque permiten suponer que existe un marco ético desde el que se emite la acción, no lo presentan claramente.

Los programas con responsabilidad social son aquellos donde la generación de valor económico no excluye la generación de valor social (Rodríguez, 2008). Para el entendimiento de lo anterior se hace necesario establecer una diferencia en esta teoría y es la específica a los programas de responsabilidad social empresarial y los programas con responsabilidad social empresarial (Tabla 9).

Tabla 9

*Divergencia entre los tipos de Responsabilidad Social Empresarial*

<b>Programas de responsabilidad social empresarial</b>	<b>Programas con responsabilidad social empresarial</b>
<p>Programas que se derivan de la empresa que tienen que ver con una acción generosa, ya sea realizada desde una fundación que emerge, o desde la misma empresa, por medio de donaciones a organizaciones que llevan a cabo una labor social.</p> <p>Los tipos de acciones que se suelen nombrar como RSE que son parte del negocio y tienen algunos componentes sociales que parecen significativos, negocios incluyentes.</p>	<p>Valor económico de la mano del valor social. Donde prima el económico. Si el valor económico disminuye es posible que se pierda la iniciativa.</p> <p>Mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas involucradas en este tipo de iniciativas; entendiendo por mejoramiento en la calidad de vida el aumento en las capacidades y funcionalidades de las personas.</p>

**Fuente:** Basado en Rodríguez (2008).

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta la tabla anterior se puede referir que es mejor contar con programas de responsabilidad social empresarial que son lo que perduraran en el tiempo y no con otros que ilusionen a las personas, o le otorguen calidad de vida, pero solo a unos privilegiados por el tiempo o la selección de las mismas empresas. En los dos casos el tema de la RSE siempre es de la empresa, pero a las sociedades les toca pronunciarse en esta cuestión reclamar espacios, pedir ayuda, disertar sobre el tema, concientizar con los directivos y ver que las empresas deben ayudar e insertarse en el entorno donde radican.

Por este motivo es necesario continuar profundizando en los elementos que necesitan las empresas verdaderamente comprometidas con la sociedad para que sigan ayudando a encontrar posibles caminos desde una postura crítica y

propositiva para sumar más empresas y que sea posible conseguir que los ámbitos social y empresarial encuentren nuevos caminos de responsabilidad social.

**Perspectiva de la Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: Caso Bancolombia y BBVA (Duque y Martínez, 2012).**

Según Duque y Martínez (2012) en los últimos años la banca se ha distinguido por conseguir grandiosos beneficios, así mismo, no se han hecho esperar las preguntas acerca de su papel en el campo de la RSE. El sector bancario es una de las fuentes más significativas de empleos formales directos en el país, impulsor económico de los demás sectores y fuente de inversión y crecimiento de la economía nacional es el motor de desarrollo económico y social del país.

En un entorno caracterizado por una población con necesidades básicas insatisfechas, difícil acceso a la educación, la salud y la vivienda, empleados mal remunerados, entre otras tantas carencias, es necesario que las organizaciones empresariales fijen y cumplan objetivos no sólo de carácter económico, sino también sociales y ambientales, a la vez que armonizan las relaciones con sus grupos de interés tanto externos como internos (Schvarstein, 2003).

En el ámbito laboral el sector bancario en Colombia ha sido blanco de duras críticas, centradas en áreas como las bajas tasas de inclusión laboral de minorías, personas discapacitadas, pocas estrategias de prevención de riesgos laborales y promoción de salud y seguridad ocupacional (Alvarado, 2010; Asobancaria, 2005). Dado lo anterior, se busca analizar las prácticas de RSE en la dimensión laboral llevadas a cabo por Bancolombia y BBVA, caracterizados por ser dos de los bancos

con mayor generación de utilidades en el país, cada uno en su categoría: nacional e internacional, respectivamente.

Partiendo de lo anterior se hace necesario abordar directamente el tema de la RSE en entidades bancarias, en este apartado se muestran los aspectos investigados en los últimos 13 años según Duque y Martínez (2012), dentro de los temas se observa una confusión conceptual de la RSE con mecenazgo o filantropía empresarial (Sarro, et al., 2007).

Siendo la RSE un aspecto creciente e importante en la industria bancaria internacional, hay una asociación positiva y significativa entre la RSE de los bancos, y su calidad y tamaño financiero (Sholtens, 2009).

La adaptación sectorial de la iniciativa GRI ha propiciado el aumento en el número de adhesiones no sólo a esta iniciativa sino a otras de nivel internacional del sector (Ruiz, et al., 2009). Los bancos cada vez más usan el marco GRI y el protocolo técnico para el sector financiero con relación a lo reportado, esto muestra que el GRI está asistiendo a los bancos para que la RSE sea más consistente y sea un factor de cambio para el rendimiento de RSE (Viganò & Nicolai, 2006).

Una gran proporción de la sociedad sigue siendo excluida financieramente. La mayoría de las veces la RSE está lejos de la conciencia corporativa de los bancos, por lo general se queda en planes y agendas (Chambers & Day, 2009). La política gubernamental es un factor importante en el diseño del contexto que modela la mayoría de las acciones tomadas por el sector bancario (Jeucken &

Bouma, 1999). El contenido de la información RSE es detallada pero no hay evidencia de los resultados obtenidos (Ásványi, 2009).

Según Duque y Martínez (2012). Aunque no hay estudios que indaguen específicamente acerca de la RSE interna de los bancos, hay algunos resultados que se rescatan por su relevancia: a) Las compañías cada vez más reportan en sus actividades de RSE, personal, políticas de desarrollo y procesos para manejar la RSE y crear responsabilidades de gestión y dirección en el área (Humphreys & Brown, 2008). b) Los bancos (kenianos) no divulgan información relevante concerniente a convocatorias, empleo de grupos especiales, asistencia a empleados pensionados, productividad de los empleados, entre otras (Barako & Brown, 2008). c) No hay relación significativa entre la representación femenina en la junta directiva y el reporte de RSE (Narwal, 2007). d) Una buena práctica con respecto al género es la implementación a largo plazo de la igualdad de género como un elemento indispensable de toda estrategia de RSE para todas las empresas. Los instrumentos de gestión de RSE internos son importantes para alcanzar un resultado a nivel de la compañía y los instrumentos externos son indispensables para alcanzar impactos en la sociedad (Schultz, 2007).

Refieren Duque y Martínez (2012) que para el contexto colombiano los estudios de RSE en el sector bancario son escasos, tan solo se encontraron tres aproximaciones, de los cuales dos son trabajos de grado, uno para optar por el título de pregrado (Pinilla, et al., 2006) y el otro por título de maestría (Montes, 2008), y una ponencia (Niño & Llorente, 2009). Sin embargo, vale la pena resaltar algunos hallazgos relevantes como el que las entidades con un mayor grado de madurez en

temas de responsabilidad social perciben que el aumento de la penetración de los servicios financieros básicos es parte de sus compromisos con la sociedad. Además, se tiene el indicio de que estas entidades tienen una mayor facilidad para diseñar estrategias novedosas que permiten incrementar el acceso del servicio a la población de bajos recursos (Niño & Llorente, 2009). Para asegurar la sostenibilidad en el largo plazo tanto para los establecimientos bancarios en Colombia como para la sociedad y el ambiente, las dimensiones ambiental, económica, social e institucional son fundamentales para el análisis y aplicación de la Ecoeficiencia y la RSE (Montes, 2008).

El gremio representativo del sector financiero en Colombia Asobancaria en lo que respecta a la RSE en la dimensión laboral en el Balance Social (2010) de esta entidad y en las palabras de su presidenta hace referencia a que uno de los aportes más importantes de la banca ha sido la generación de empleo, pilar esencial de la responsabilidad social de las entidades, discurso que se queda corto en estos tiempos donde se comprende que la generación de empleo más que una acción voluntaria es un requerimiento para poder desarrollar la actividad económica de cualquier organización (Duque, Martínez, 2012).

Esta investigación da una visión de cómo los Bancos Colombianos carecen de muchas acciones con respecto al tema de la responsabilidad social empresarial desde estas áreas, y que solo con la generación de empleos ya ellos piensan que cubren este rol.

**Perspectiva de la responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras de Ibagué, Colombia (Guerrero, 2016).**

Colombia en su Constitución Política en su artículo 333 instituyó que la empresa es la base del desarrollo y que por lo tanto le corresponde una función social. En el desarrollo de ese mandato el gobierno nacional a través de la ley 1328 de 2009 y el decreto 3341 de 2009, exige a las entidades financieras la presentación de los balances sociales para la divulgación del impacto de las actividades de responsabilidad social que realizan en el país. En cuanto a las actividades de RSE del sector financiero colombiano, la Asobancaria, gremio representativo de este sector afirma que hace expreso su compromiso con la RSE, no solo para apoyar a sus asociados sino a la sociedad en general mediante programas educativos.

Prior y Argandoña (2008), en su estudio sobre las mejores prácticas en la industria financiera en Colombia, Ecuador y Perú, señalan deficiencias con respecto al contexto regulatorio, la falta de educación financiera entre la población, su bajo nivel de bancarización, su alcance y el costo de los servicios (Rodríguez y Segura, 2013; Murillo, 2012; Ruíz y Tirado, 2009). En este mismo sentido señalan que las instituciones financieras deben reconocer su función social, que no solo incluye lo financiero sino también ampliar la cobertura de los servicios financieros a los segmentos no bancarizados de la población. Seguramente la práctica generalizada de la RSE en estas organizaciones hubiese contribuido a disminuir el impacto de la crisis financiera de 2007 (Argandoña, 2009).

Esta teoría propone análisis del comportamiento de las entidades bancarias de esta ciudad con respecto a la RSE. Las dimensiones que propone esta teoría para

evaluar la RSE son la estrategia bancaria de RSE, estructura de la RSE, grupos de interés, clientes y trabajadores y la comunidad y medio ambiente.

Es preocupante que los bancos estudiados no hayan mostrado interés por los aspectos más sensibles en su relación con sus clientes, especialmente teniendo en cuenta la intensa competencia que se da en este sector y las sentidas necesidades de la comunidad por contar con servicios de mayor valor agregado, lo cual coincide con la apreciación de Rodríguez y Segura (2013), que en una encuesta a clientes de estas organizaciones en Bogotá, evidenciaron su inconformismo por los altos costos de sus servicios financieros (Murillo, 2012, p. 172), la falta de educación financiera y el acceso restringido para las personas de clase baja y media (Ruíz et al., 2009).

Esta perspectiva plantea evaluaciones bajas y moderadas en los diferentes ítems de las dimensiones de la RSE, falta mucha conciencia por parte de estas empresas bancarias para entender que además de generar ganancias se debe ofrecer bienestar a la sociedad (Rojas y Olaya, 2009). El análisis específico de la dimensión estrategia de RSE respecto a las demás dimensiones en los bancos de Ibagué, destaca la falta de estrategias concretas de RSE frente a todas sus partes interesadas. Respecto al nivel de asociación entre la dimensión estrategia de RSE y los clientes de estas instituciones, se evidencia que no existe relación.

En relación con las dimensiones estrategia de RSE y comunidad, se observa que existe una relación moderada entre sus variables, lo cual pone de manifiesto la inexistencia en estas organizaciones bancarias de una conciencia clara de servicio hacia la comunidad de la que forman parte y reciben beneficios.

Esta corriente aporta a la investigación el grado en que las entidades bancarias deben preocuparse más por las sociedades, ayudar más a las personas, proporcionándoles créditos, estableciendo estrategias de ayuda para el desarrollo de la conciencia económica social que trae consigo responsabilidad social de ambas partes.

Las dimensiones que presenta esta perspectiva están bien estructuradas en ideas para el desarrollo de una conciencia social con respecto al tema de la responsabilidad social empresarial, sin embargo, las acciones concretas demuestran lo contrario, en la práctica no se evidencian esas estrategias de cuidado del medio ambiente, de preocupación por los diferentes grupos de interés en los cuales se insertan clientes y trabajadores, además de los miembros de la sociedad en general.

### **Responsabilidad Social Empresaria una revisión en ámbitos de la empresa PyME (Vinsennau, Simonetta, 2014).**

El concepto de RSE ha ido ganando cada vez más centralidad al punto que, en la actualidad, ha superado el enfoque cortoplacista de la gerencia empresarial tradicional. Circunstancia a partir de la cual comenzaron a intensificarse una serie de esfuerzos orientados hacia la investigación, la docencia y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en espacios donde resulta posible observar formulaciones conceptuales a partir de divergentes perspectivas e idearios que, en tanto contraposiciones, contribuyen ampliamente al debate del tema en cuestión. Una revisión de esa confrontación ha permitido alcanzar una síntesis conceptual desde el reconocimiento del antagonismo señalado (Vinsennau, 2016).

Según Vinsennau, Simonetta. (2014) la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) presume un pretexto en el espacio de la moral actual. Sin embargo, dentro de una crítica a la conducta de dicha moral, se aciertan coherencias enfrentadas que aplican en la vida cotidiana de las empresas. El intento de esta visión se basa en examinar el grado de sutileza cultural y conceptual del concepto de RSE en entornos PyME, a efectos de igualar inhibidores, que son partida de recelo y que operan como muros a su gestión; además de plantear dispositivos de abordaje para su sistema.

Existe en la RSE, como en muchos otros temas de la administración, un dilema idéntico al de otros modelos de gestión que es el de encontrarse con una teoría pensada para realidades globales con intención de proyectarse en las PyMEs locales (Vinsennau, Simonetta, 2014). En algunas ocasiones la pertenencia de la PyME a una red empresarial acelera su llegada, en otras ocasiones se propone que los gerentes y propietarios de la PyME adopten este modelo que es recurrente en la literatura de gestión (Vinsennau, Simonetta, 2014). Desde el punto de vista de la concepción de la RSE la forma aparentemente no conflictiva en que se le ha incluido supone que las teorías administrativas no colisionan con estos conceptos. Pero en rigor de verdad esto es así, solo si, se parte de la premisa que el modelo de RSE aumenta, o por lo menos no impacta negativamente, en los resultados económico-financieros de la empresa (Vinsennau, Simonetta, 2014).

Por lo tanto, no alcanza con estar al tanto y sensibilizarse con otros acerca de las escaseces que el universo tolera y aplica de la corrupción, de los daños sociales de la actividad empresarial, y de la pluralidad de explicaciones que asaltan

la entrada a la RSE en la suma de los libros, eventos, o exposiciones sobre la temática. La empresa PyME es legitimada en base a la relación con su entorno, con los procesos de largo hábito y de tipologías diferentes en cada contexto que se analice. Lo que supone un desafío también supone una oportunidad, si la dirección se topa con otro problema antiguo de diligencia de modelos en las PyMEs, que en realidad fueron teorías basadas en supuestos de otro tipo de empresas, entonces es una oportunidad de agregar conocimiento a la disciplina. Se trata de investigar la divergencia. Se trata de aceptar razones de ser que no aparecen en las empresas que describen la mayoría de los libros (Vinsennau, Simonetta, 2014).

Se trata de describir el fenómeno tantas veces como casos se presenten para analizar. En las aulas el dilema es idéntico. ¿Se incluye la RSE en los currículos de estudio como una forma funcional de ser social y medioambientalmente responsables? ¿Se decide preparar alumnos entrenados en la complejidad de racionalidades opuestas sobre las cuáles viven las organizaciones en interacción con su entorno? ¿Se educa al profesional en los modelos vigentes y luego se lo deja librado a que la "teoría de la praxis" gerencial haga el resto? ¿Se acepta en la Administración la discusión ética sobre premisas fundamentales del sistema o sigue permaneciendo en su rol de instrumentadora de la racionalidad económica? Algo parece quedar claro: aunque suponga una salida de los esquemas de decisión fundamentales resulta necesario profundizar el aprendizaje de fenómenos políticos en el estudio de la Administración. No sólo porque existe política en la organización sino porque en el fondo la naturaleza de los temas de RSE encuentra en dicha

disciplina las respuestas que la propia Administración aún tarda en ofrecer (Vinsennau, Simonetta, 2014).

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente planteado se hace necesario definir el valor de esta perspectiva y es que potencia los valores empresariales como forma de desarrollar la responsabilidad social empresarial. Se define que existen muchas lagunas entre la teoría y la práctica, entre la labor empresarial y la social, en que se dan muchas capacitaciones en responsabilidad social que no se aplican, y que los valores cambian en función de la crisis por lo que hay mucha contradicción entre lo que se dice y se hace (Figura 6).



**Figura 6.** Lagunas de la RSE

**Fuente:** Vinsennau y Simonetta. (2014).

**Elaboración:** autora

### **La responsabilidad social vista desde el discurso teórico de Karl – Otto Apel (1985)**

Para Apel (1985), es un factor primordial a analizarse la solidaridad y su relación directa con la responsabilidad, este estudio empezó a tener relevancia teórica y metodológica en las últimas décadas. Según el pensamiento de este autor, la cuestión de la solidaridad solo comienza a tener presencia en investigaciones económicas, sociales y políticas en las últimas décadas.

En el pensamiento de Karl- Otto Apel, la problemática de la solidaridad aparece en conexión con la necesidad de organizar la responsabilidad colectiva de la humanidad en vista de los desafíos globales que presenta el desarrollo científico-tecnológico.

En este contexto aparece la idea de una responsabilidad solidaria de la humanidad, es decir el hombre se encuentra emplazado a asumir la responsabilidad solidaria por los efectos de sus acciones a escala planetaria.

En esta corriente teórica, aparece también la denominada Ética del Discurso, que se auto comprende como una ética formalista, la igualdad no se contempla en los argumentos teóricos, es decir la responsabilidad y la solidaridad discursivas no apuntan ni a la consolidación ni a la eliminación de diferencias, sino al examen de la validez de las exigencias normativas que ellas contienen.

La ética del discurso no tiene como finalidad el logro de valores ni formas de vida, sino parte del *ethos* es decir de las tradiciones, valores dados en una comunidad

socio –cultural, yendo más allá de la ética de la intensión y se autocomprende con la ética de la corresponsabilidad solidaria.

Bajo estas mismas líneas de investigación, Apel deduce que esta solidaridad de una comunidad ideal de comunicación se caracteriza por el conocimiento de las normas básicas, estrechamente interrelacionadas, de la igualdad de derecho y de la igualdad de responsabilidad para plantear y resolver problemas.

Todas estas reflexiones teóricas de Apel, aportan sin duda a la estructuración teórica de la responsabilidad social desde la aplicación histórica de normas morales en el contexto empresarial y las condiciones de aplicabilidad del principio moral y ayudan a integrar el concepto de solidaridad y relaciona la solidaridad y la responsabilidad, ya que la Ética del Discurso sostiene que la norma fundamental de la igualdad por principio de todos los participantes y como obligación de la corresponsabilidad para la solución argumentativa de los problemas moralmente relevantes del mundo de la vida.

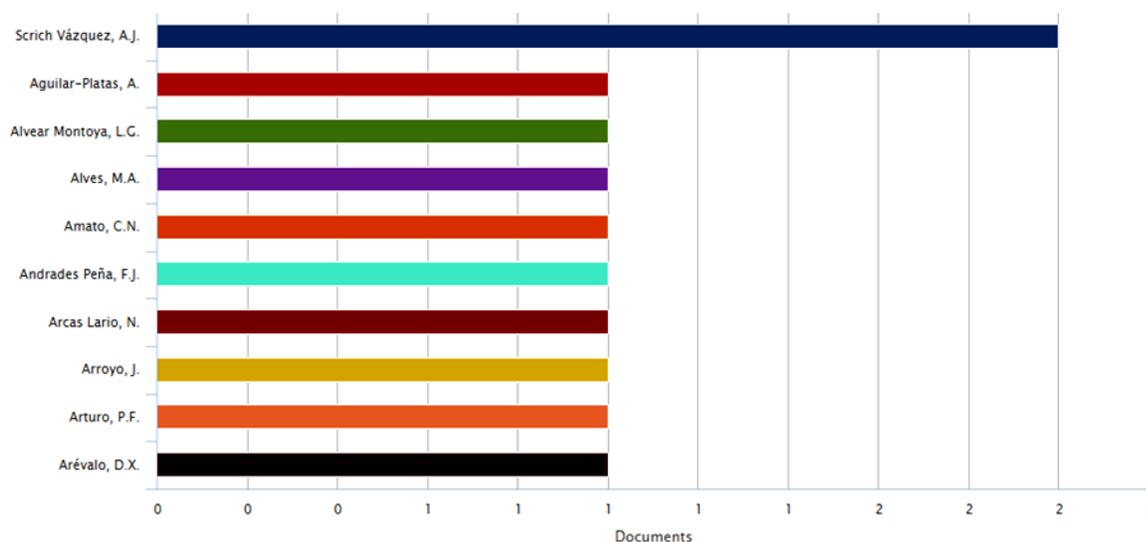
### **Análisis general del estado del arte relacionado con la responsabilidad social empresarial según la base de datos científica Scopus 2018.**

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente mencionado en las perspectivas teóricas, se hace necesario completar las visiones anteriores con otros autores que han investigado y aportado varios resultados con el tema como, por ejemplo, Scrich Vázquez, A. J. (2017), que plantea estudios relacionados con la caracterización y perspectivas de la responsabilidad social empresarial en el contexto ecuatoriano y las Consideraciones teóricas acerca de la Responsabilidad Social Empresarial en el

contexto ecuatoriano. Aguilar Platas, A. (2010) referente a la Desviación positiva y responsabilidad social empresarial (RSE). La experiencia de ethos en Brasil. Alvear Montoya, L, C. (2017). Responsabilidad Social Empresarial en el clúster de muebles en Barranquilla, Colombia. Alves, M. A. (2014), habla sobre las Perspectivas sobre la situación y proyección de la responsabilidad social empresarial en América Latina. Amato C. N. (2016). Orientación de los empresarios de Córdoba-Argentina hacia la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial: Identificación de variables asociadas a cada constructo. Andrades Peña, F. J. (2015). La oferta de asignaturas de responsabilidad social corporativa y ética empresarial en las titulaciones de finanzas y contabilidad: análisis comparativo con el ámbito de la gestión de organizaciones. Arcas Lario, N. (2012). Relación circular entre ética, responsabilidad social y reputación de las cooperativas. Arroyo, J. (2014). Perspectivas sobre la situación y proyección de la responsabilidad social empresarial en América Latina. Arturo, P. F. (2009). Responsabilidad social empresarial en las franquicias farmacéuticas. Arévalo, D. X. (2017). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero en la Industria del Plástico en Ecuador (Gráfico 1).

De forma general este análisis potencia la investigación objeto de estudio, ya que se ha hablado bastante del tema de responsabilidad social empresarial en muchos sectores, incluso de la economía, pero poco en el sector financiero, específicamente en los bancos o el papel que deben jugar estos. En Ecuador se han hecho muchas investigaciones y de gran actualidad como se puede apreciar en el texto anterior, pero ninguna en revistas de alto impacto, no se evidencian

investigaciones sobre el papel que deben jugar los bancos en este tema de gran importancia y valor social en dicho país, por lo que una vez más se demuestra la importancia científica y social de esta investigación.



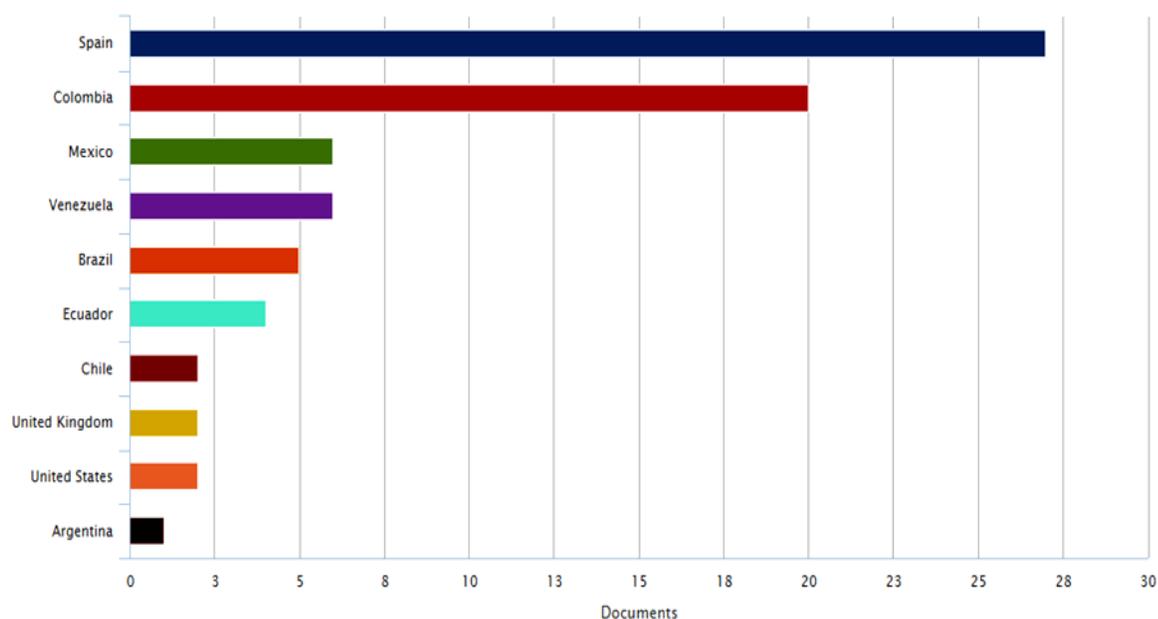
**Figura 7.** Principales autores que investigan sobre RSE

**Fuente:** Base de datos Scopus (2018).

**Elaboración:** autora

Dentro de los países a la vanguardia con la RSE en revistas alto impacto según la base de datos Scopus (2018) se encontró que España cuenta con 27 investigaciones relacionadas con el tema, seguido de Colombia con 20 trabajos científicos, México y Venezuela presentan 6 estudios, se potencia Brasil con 5 trabajos, seguido de Ecuador con 4 trabajos pero ninguno relacionados con la Banca, Chile, Reino Unido y Estados Unidos con 2 investigaciones y Argentina con 1 trabajo, lo que denota que los países más afectados e interesados por este tema son los del tercer mundo (Figura 7).

En sentido general se puede mencionar que los países que en su mayoría están a la vanguardia de la responsabilidad social empresarial son los latinoamericanos con 7 países dentro de los principales que investigan el tema, seguido por España y Estados Unidos, lo que trae consigo investigar el porqué de estos resultados. Puede ser que en Latinoamérica existan muchas deficiencias sobre este tema y que España y Estados Unidos se interesen por estos temas para seguir potenciando sus países o incluso puedan ayudar a desarrollar este tema en Latinoamérica.



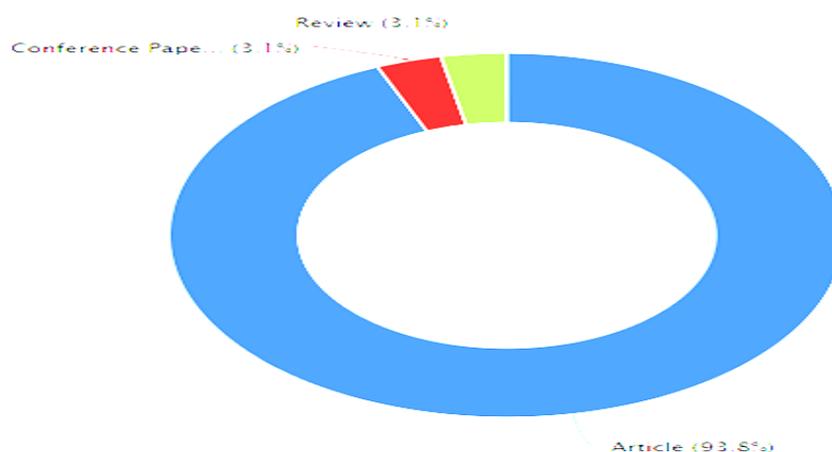
**Figura 8.** Principales países que investigan el tema de la RSE

**Fuente:** Base de datos Scopus (2018)

**Elaboración:** autora

Según la base de datos Scopus (2018) los principales elementos en que se aborda el tema de la responsabilidad social empresarial en el mundo son a través de artículos científicos con un 94%, seguido de conferencias de congresos (3%) y revisiones bibliográficas (3%), por lo que se demuestra una ausencia de estrategias

y modelos sobre como potenciar este tema en los países y desde diferentes sectores como se observa en la siguiente figura.

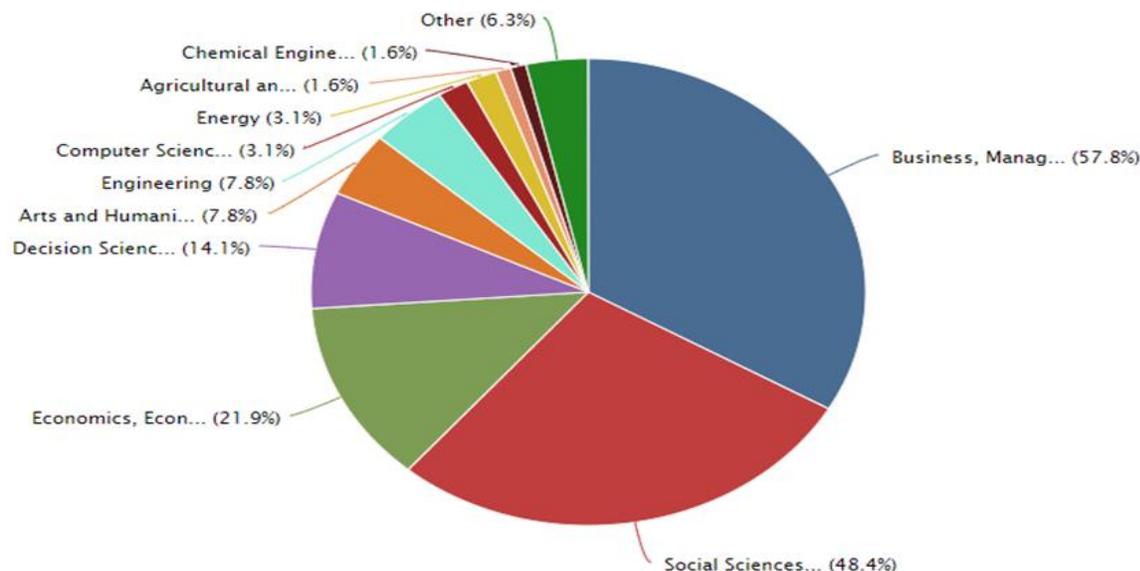


**Figura 9.** Formas en que se trabaja la RSE en el mundo

**Fuente:** Base de datos Scopus (2018).

**Elaboración:** autora

Las áreas que más están al tanto de la RSE desde la investigación son las de negocios y administración con un 58%, seguido de las ciencias sociales con un 48%, un 22% en economía, el 14% lo hace partiendo de las decisiones científicas, las artes, humanidades y las ingenierías aportan un 8%, seguidas de las ciencias de la computación y la energía con 3.1%, la agricultura y la química refieren el 2% y otras áreas investigan el tema en un 6% (Figura 10).



**Figura 10.** Áreas científicas que investigan la RSC

**Fuente:** Base de datos Scopus (2018).

**Elaboración:** autora

Como se puede apreciar inicialmente no se evidencian investigaciones desde los Bancos por lo que se hace necesario profundizar en el tema de esta investigación, ya que estas entidades financieras pueden ayudar mucho a la sociedad y resaltar sus responsabilidades en estos temas.

### **Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial.**

Los indicadores Ethos han sido seleccionados como un referente adicional en el aporte metodológico de esta investigación, por su versatilidad para aplicarse en sectores específicos como el sector de las finanzas y bancario.

El PLARSE es una realización del Instituto Ethos en alianza con la Fundación Avina, Organización Intereclesiástica para la Cooperación al Desarrollo (ICCO) y Forum Empresa. Tiene como objetivo fortalecer el movimiento de responsabilidad social en Latinoamérica, compartiendo conocimientos y

experiencias entre las organizaciones participantes y por la consolidación de alianzas, para que las iniciativas de responsabilidad social que crearon un ambiente favorable a la gestión socialmente responsable en Brasil puedan contribuir para establecer una referencia común en el área, en la región latinoamericana.

El programa tiene como premisa la adaptación de tres proyectos concebidos por el Instituto Ethos a los contextos locales de los países participantes. Ellos son:

1. Indicadores Ethos de RSE, como medio de ayudar a las empresas en la implementación de una gestión socialmente responsable.
2. RSE en los medios, como medio de potencializar la difusión del tema a los distintos públicos, para una amplia cobertura y movilización sobre RSE;
3. RSE y Combate a la Pobreza, para que las empresas contribuyan efectivamente a la disminución de la desigualdad social.

La implementación de tales proyectos se lleva a cabo por organizaciones de responsabilidad social empresarial, en cada uno de los países participantes del PLARSE. Los países participantes y las organizaciones que los representan son los que se muestran a continuación:

- Bolivia: Corporación Boliviana de RSE (COBORSE)
- Colombia: Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE)
- Ecuador: Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Empresarial (CERES)
- Paraguay: Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC)
- Perú: Perú 2021 • Nicaragua: Unión Nicaragüense para la RSE (UNIRSE)

— Argentina: Instituto Argentino de Responsabilidad social.

Descripción de indicadores ETHOS-PERÚ 2021 2 Estos indicadores han sido elaborados en alianza con organizaciones latinoamericanas líderes en RSE, y con la asistencia técnica del Instituto Ethos; como un componente del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE) El objetivo de estos indicadores es la utilización de un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del PLARSE.

### *Estructura de los indicadores ETHOS-PERÚ 2021*

Indicadores de Profundidad: permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la empresa. Son indicadores de aplicación común a todos los países de la región que participan del PLARSE. Están representados por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios de determinada práctica, evolucionando desde una primera a una cuarta etapa, a fin de poder identificar fácilmente en qué estadio de la práctica se encuentra la empresa, tal como se describe a continuación (Tabla 10).

Tabla 10

#### *Estadios de determinada práctica*

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas, pero ya empieza a encaminar cambios	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las	Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores,

y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.		presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas en la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son Considerados estratégicos para el negocio.	consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.
Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Etapa 3 <input type="checkbox"/>	Etapa 4 <input type="checkbox"/>
Nunca hemos tratado este asunto		No consideramos su aplicación en nuestra empresa (justifíquelo).	

**Fuente:** ETHOS-Perú 2021.

**Elaboración:** autora

### **Descripción de indicadores ETHOS-PERÚ 2021**

En el Perú se diseñan indicadores sobre la base de una tipificación que se describe a continuación. Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial constituyen, en conjunto, una herramienta para la evaluación y la planificación de los procesos de responsabilidad social en las organizaciones. Dichos indicadores reflejan diferentes etapas de avance en la aplicación de la responsabilidad social, de manera que la evolución de una etapa a otra exige compromiso, planificación e inversiones.

- **Indicadores Binarios (Informaciones Adicionales):** Se componen de preguntas de respuestas binarias (sí o no) y califican el estadio seleccionado en los Indicadores de Profundidad. Sirven para la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la empresa y contribuyen a la comprensión de las prácticas que pueden

incorporarse a la gestión de los negocios. Para una correcta autoevaluación, estos indicadores deben ser completados obligatoriamente, excepción hecha en los casos que el indicador de profundidad correspondiente no sea aplicable a la realidad de la empresa.

- **Indicadores Cuantitativos:** Proponen el relevamiento sistemático de datos. Con ellos, se pueden conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes para la empresa. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos; no obstante, ello, estos datos serán seguramente de utilidad para el monitoreo interno de la empresa y hacen a la consistencia de la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE. En conjunto esta estructura permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. La disposición en escala provee parámetros para los pasos siguientes. Señala, junto a los indicadores binarios (informaciones adicionales) y cuantitativos, directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento en el universo de cada tema.

### **Contenido de los indicadores Ethos-Perú 2021**

1- Valores, transparencia y gobierno corporativo: Autorregulación de la conducta, arraigo en la Cultura Organizativa Indicador, Gobierno Corporativo, relaciones transparentes con la sociedad, relaciones con la competencia indicador, diálogo e involucramiento de los grupos de interés (*Stakeholders*), balance social/ reporte de sostenibilidad.

2- Público interno: diálogo y participación indicador, relaciones con sindicatos u otras asociaciones de empleados descripción de indicadores ETHOS-PERÚ 2021, gestión participativa, compromiso con el futuro de los niños, compromiso con el desarrollo infantil, valoración de la diversidad, compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial, compromiso con la promoción de la equidad de género, relaciones con trabajadores tercerizados, trabajo decente, política de remuneración, prestaciones y carrera, cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo, compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad indicador, conducta frente a despidos indicador, preparación para jubilación

3-Medio ambiente: Responsabilidad frente a las generaciones futura, compromiso con el Mejoramiento de la calidad ambiental, educación y concientización ambiental, gerenciamiento del impacto ambiental, gerenciamiento de los impactos sobre el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios, sustentabilidad de la economía forestal indicador, minimización de entradas y salidas de insumos.

4- Proveedores: Selección, evaluación y alianza con proveedores, criterios de selección y evaluación de proveedores, trabajo infantil en la cadena productiva, trabajo forzado en la cadena productiva, apoyo al desarrollo de proveedores, consumidores y clientes, dimensión social del consumo, política de comunicación comercial.

**Pacto Mundial. Principios de RSE que aportan una plataforma política y un marco práctico al tema (Strandberg, 2010).**

Naciones Unidas presento el Pacto Mundial, en el año 2000, con el propósito de conseguir el compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social. La iniciativa promueve una política de RSE enfocada en los impactos sociales y ambientales. El Pacto Mundial consiste en diez principios basados en declaraciones y convenciones universales, que están divididos en cuatro áreas principales: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Esos principios son, se relacionan con derechos humanos, en lo que respecta a apoyar y respetar la protección de los derechos humanos y no ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

En el ámbito laboral, abarca el apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva, eliminar el trabajo forzoso y obligatorio, abolir cualquier forma de trabajo infantil, eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Con el compromiso con el medio ambiente, se destaca el apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales, promover mayor responsabilidad medioambiental, alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción, señalando que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Los principios son de carácter general, aunque pueden ser usados como punto de partida y también pueden ser útiles para elegir con qué grupos de interés contactar. Una empresa que participa en el Pacto Mundial se compromete a elaborar anualmente un informe de progreso dirigido a los grupos de interés que describa los avances logrados por la empresa en la implementación de los diez principios, y se espera que la empresa los comparta con ellos.

El propósito de la comunicación es que sea, por un lado, un sistema de autoevaluación –que las empresas identifiquen sus avances en las materias del Pacto y, por otro lado, que dote de una mayor credibilidad a la iniciativa por medio de la transparencia. La idea de estos informes es que los participantes vayan progresando según los principios, y no necesariamente que cumplan todos ellos directamente.

El Pacto Mundial es aplicable en todos los sectores y no está enfocado a ninguna región o continente específico. La iniciativa ha sido aplicada por más de 5.300 empresas en más de 130 países. Se cree que el éxito depende, en parte, de la reputación y la autoridad moral que tiene la ONU.

La iniciativa ha sido criticada por focalizar la atención en los grupos de interés exteriores, sin incluir a los que forman parte de la empresa, como los empleados. También ha recibido críticas por no haber especificado los principios con más claridad. Sin embargo, el Pacto Mundial es una norma política que tiene por objetivo la promoción del aprendizaje y el diálogo, pero no es una norma de auditoría. Además, se incentiva a las empresas a usar las Directrices G3 de la GRI

como medio de comunicación de su progreso, debido a la naturaleza complementaria de la GRI y el Pacto Mundial.

### **Las finanzas sostenibles como una perspectiva teórica**

En el último lustro se afianza una nueva perspectiva aliada a nuevas categorías teóricas conceptuales en el ámbito financiero, sostenibilidad y responsabilidad social, hablando de desarrollo humano sostenible en principio, el desarrollo es humano porque entiende que la base son las personas, no los objetos, el dinero o cualquier otra cosa, sino todas las personas, y debe por tanto mirar por la sociedad en su conjunto y sus interrelaciones con otros elementos, como en el caso de este análisis lo es con las finanzas y la responsabilidad social de la Banca, es sostenible porque busca satisfacer las necesidades de todas las personas sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades. También se considera social-cultural y medioambiental porque asume que la identificación y satisfacción de las necesidades se realiza en sociedad mediante la gestión colectiva de recursos naturales junto con otros recursos creados por las personas, teniendo en cuenta las diversidades culturales.

Este enfoque según Ochoa (2014) se basa en la justicia y en el reconocimiento de los derechos que permita erradicar la pobreza, la exclusión y la vulnerabilidad de la mayor parte de la población mundial y reducir las enormes y crecientes desigualdades entre personas, países y regiones. Propone un avance hacia el bienestar humano a través de un mundo estructurado desde lo local a lo global sobre bases democráticas, participativas el enorme poder

actual acumulado por las entidades financieras hace que algunas de ellas se sitúen por encima de los estados, prestándoles mayor atención por parte de investigadores y académicos en el campo de las ciencias sociales y administración.

Según estos estudios los bancos, al tener como negocio de intermediación bancaria y de inversión en los mercados financieros debe ser económicamente viables, socialmente beneficiosos y ambientalmente responsables para hablar de ser entes con una sostenibilidad financiera óptima. Deben poseer una dimensión interna, basada en buen gobierno (accionistas), gestión del riesgo apropiada, responsabilidad con los empleados, proveedores ejercer acción social preocuparse por la sociedad local y la sociedad global; también una dimensión externa que consiste en crear valor social y económico.

Estos ensayos teóricos se refiere el uso normal dentro de las actividades de la banca de productos éticos, los cuales además de buscar rentabilidad, debe considerar los criterios éticos o sociales del ideario del producto y se diferencian de los tradicionales por basarse en criterios éticos: (excluyentes y valorativos, procedimientos de control ético, como por ejemplo la aplicación a la banca de la Norma ISO 37001, que instaure procedimientos de control , así como también productos solidarios: son como los poco convencionales o de la llamada “otra economía”, es decir, no aplican criterios éticos de selección, pero se cede parte o toda su rentabilidad a una organización social. Estos no se consideran RSE, salvo que el producto convencional sea ético y entonces se estaría hablando de un producto ético y solidario.

El Banco de Desarrollo de América Latina ha establecido como prioridad estratégica la investigación y el desarrollo sostenible de la región, lo que se relaciona con sostenibilidad social, ambiental, económica y financiera, temas orientados a la reducción de la pobreza y mejora de la calidad de vida de la población.

Este tipo de relaciones directamente atadas al cliente, empleado, inversionista y comunidad y tiene a consolidar la protección de los recursos de estos actores. Con esta perspectiva se integran a las prácticas de la banca el uso racional de los recursos naturales, trato justo y equitativo para empleados en el marco de las normas laborales nacionales, protección de clientes y proveedores, así como también disminución de costos, mejoramiento de imagen empresarial, incremento de ingresos, productos innovadores, lo que afecta positivamente la competitividad de los BPN.

Esta perspectiva teórica nace como iniciativa de la ONU y se basa en un esfuerzo mancomunado de las instituciones financieras que aporta con vínculos entre las finanzas y el desarrollo sostenible, cuyo objetivo principal es investigar, analizar y evaluar en qué estado se encuentra la inclusión de prácticas ambientales y sociales en las operaciones de los Bancos de Ecuador.

### **Características de la responsabilidad social empresarial y elementos**

#### **conceptuales relacionados.**

En este acápite y para complementar la fundamentación teórica y conceptual sobre la RSE, se analizarán las características evidenciadas desde el impacto social

y los beneficios que aporta, así como la diferenciación entre la responsabilidad social empresarial y la responsabilidad social corporativa.

Cuando se habla de responsabilidad social, se apunta a que intervengan nociones como la solidaridad, procesos sociales y el cuidado ambiental en el mundo empresarial. No es “caridad”, es un cambio en la estructura, una nueva forma de pensarla: comprometerse a generar un impacto positivo en la comunidad y en los ecosistemas.

#### *Beneficios de ser socialmente responsables*

Los compromisos de la RSE resultan muy productivos para los negocios, puesto que dan prestigio, valor a la marca y constituye un diferenciador importante en el mercado. Los estudios sobre marketing muestran que los consumidores se preocupan por cuestiones éticas y la aplicación de medidas ligadas a las mejoras laborales.

La RSE consolida una sostenibilidad a largo plazo, se disminuyen las contingencias, los consumidores suelen ser más leales hacia aquellas empresas con preocupaciones sociales y cuya contratación tiende a estar orientada a la permanencia, rasgo que hace que los empleados valoren más su trabajo.

#### *Diferencias entre RSC y RSE*

Responsabilidad social corporativa y responsabilidad social empresarial se usan a menudo de forma indistinta, pero hay que tener en cuenta las corporaciones son más abarcadoras e integran a las empresas. Por otro lado, la responsabilidad social

no es propia de las empresas ni de las corporaciones; puede significar intereses colectivos e institucionales.

#### *Responsabilidades éticas*

La responsabilidad social empresarial supone el cumplimiento de objetivos éticos que se asumen desde lo público y que deben implementarse en el interior del negocio, de otro modo será simplemente una estrategia para modificar la reputación y no una transformación real. Esto significa que la gestión de una empresa que es parte de este compromiso debe conciliar negocio con expectativas de la comunidad.

Las responsabilidades éticas más importantes son el respeto de los derechos humanos en el trabajo, del medio ambiente, servir a la sociedad mediante la elaboración de productos útiles, el cumplimiento de las leyes, incentivar la distribución equitativa de las riquezas, el correcto uso del agua y de la energía en la empresa, las medidas de colaboración y asociación, implicar a la sociedad en prácticas de RSE, marketing para la construcción de la reputación, lucha contra la corrupción y la mejora de oportunidades de la comunidad donde radica la empresa.

#### *Responsabilidades normativas*

Las RSE cumplen con la normativa acordada en el Parlamento Europeo (2007) acerca de la responsabilidad social de las empresas, además de seguir los principios de la responsabilidad tripartita de principios de las empresas multinacionales y las políticas sociales.

A su vez, ellas asumen un compromiso más que de cumplimiento con respecto a la legislación nacional e internacional: OIT, Normas de Naciones Unidas sobre

Responsabilidades de las Empresas Transnacionales, Declaración Universal de los Derechos Humanos y la legislación de la OCDE para empresas multinacionales.

#### *Problemas relacionados*

Que las empresas multinacionales se involucren en temas políticos y sociales es, de acuerdo con su poder y posicionamiento, un asunto muy delicado. Debido a su influencia, puede entrañar el peligro de utilizar lo que es un fin como un simple medio. Pero el debate público también considera peligroso que, únicamente, se dediquen a aumentar ganancias. A esta tensión se la conoce como “Dilema de Goodpaster y Mathews”.

#### *Medición*

La medición de la RSE se puede realizar a través de informes que las mismas entidades realizan o a través de la suma de noticias acerca de cuestiones vinculadas con ellas. Lo cierto es que actualmente no hay un estándar generalizado para aceptar la medición de las RSE.

No obstante, el *Ranking* de Sustentabilidad Empresarial PROhumana se utiliza en las empresas para poder medir sus programas de sustentabilidad y el estado de sus políticas sociales.

#### *Engagement*

Las medidas de RSE se caracterizan no solo por generar un impacto positivo a nivel social, sino que en paralelo buscan asegurarse una conexión emocional con los consumidores; puede decirse que ambos procesos van juntos.

Esto significa que la aproximación a la sociedad tiene que realizarse de forma creativa. El *engagement* implica la creación de este lazo entre consumidor y marca,

marcas amadas, que también repercute en el interés de los empleados y proveedores.

Entre los ejemplos de RSE, pueden mencionarse McDonalds y Nestlé como dos referentes del compromiso social: McDonalds tiene como finalidad dominar la industria de comidas rápidas a través de la innovación y la creatividad, con la construcción de una “gran familia” de trabajadores para satisfacer las necesidades de sus clientes, en un ambiente limpio, seguro y amistoso.

Nestlé garantiza la sostenibilidad ambiental, el buen uso del agua y la comunicación abierta hacia sus consumidores, además de considerar de forma efectiva los Derechos Humanos.

Otros ejemplos los constituyen Lego, que responde favorablemente en torno al problema de género con la creación de mujeres de ciencia entre sus juguetes, Dove, que realiza clases de autoestima (sobre todo para mujeres) en las escuelas por medio de sus promotores y Coca Cola, en cuyos baluartes resalta la preocupación por la felicidad y amistad, además de constituir políticas de sustentabilidad: por ejemplo, “Plantbottle” es una botella de PET que está compuesta hasta en un 30% de materiales obtenidos de las plantas.

### **Factores que inciden en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial (Martínez, Brenes, Araneda, Jaubert, 2016).**

#### *Los consumidores*

Es un agente económico que posee capacidad adquisitiva para poder satisfacer una serie de necesidades a través de los mecanismos de mercado. El consumidor se hace

cada vez más exigente, ya no sólo le basta comprar mirando el precio, también son importantes los valores de la empresa que los fabrica: si es una empresa a la cual se le puede considerar buen vecino o no, si es una empresa que cumple con las disposiciones de ley, entre otras. La posibilidad de las redes sociales ha conferido a los consumidores un poder que va en aumento, el cual las empresas no pueden dejar pasar (Rodríguez, 2005).

Las directrices para las empresas multinacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), en relación con la RSE, señalan que los consumidores tiene la obligación de promover, garantizar e incentivar a las empresas y las prácticas comerciales responsables, fiscalizando, evaluando, exponiendo y presionando a las empresas, velando por una mejor información a los consumidores y una mayor conciencia de los problemas, así como fomentando una demanda por bienes producidos de una manera socialmente responsable (Rodríguez, 2005).

Para conocer el impacto que estos pueden tener sobre la empresa, se ha propuesto un modelo que se centra en los efectos percibidos por el consumidor de la RSE en su dimensión económica en relación con su comportamiento post-compra. Los resultados muestran que la percepción de la dimensión económica de la RSE influye, directa y positivamente, sobre la satisfacción del consumidor con la empresa, tanto cognitiva como afectivamente. Asimismo, se confirman los efectos indirectos de la RSE a través de la satisfacción sobre la lealtad hacia la marca (Bigné, Alvarado, Andreu, Aldás y Currás, 2009).

La aplicación de un modelo teórico de relaciones estructurales, contrastado empíricamente a través del análisis de su estructura de covarianzas, en consumidores de la ciudad de Valencia, España, indica que cada una de las dimensiones estudiadas de la responsabilidad social influye significativa y directamente sobre la imagen de la marca, e indirectamente sobre la reputación (Alvarado y Schlesinger, 2008).

**Proveedores.** Actualmente la integración de la RSE dentro de la cadena de valor de las empresas, principalmente en lo que se refiere a los proveedores, se ha convertido en todo un nuevo reto para la gestión (CONFECAMARAS, 2008). Hoy las organizaciones deben preocuparse por hacer o compartir actividades con empresas que integren, dentro de sus operaciones, prácticas responsables o acciones relacionadas con RSE, ya que se convierte en un elemento estratégico y de posicionamiento dentro de un mercado competitivo.

Aspectos que tomar en consideración incluyen su reputación, su marca y sus buenas relaciones con otro tipo de organizaciones, no solo dentro del ámbito de su región sino a nivel internacional (Olcese, Rodríguez y Alfaro, 2008). La visión tradicional de la relación con los proveedores se basa, en primera instancia, en el poder que ejercen sobre las organizaciones. El modelo de las cinco fuerzas planteado por Michael Porter (1980) considera:

- La importancia que puede tener la empresa para el proveedor: entre más importante sea, mayor será su poder.

- El nivel de diferenciación: entre menos diferenciación tenga el proveedor menor será su poder.
- Menor dificultad en costo del cambio: entre menos cueste cambiar de proveedor, menor será el poder de este.
- Posibilidad de integrar al proveedor: entre mayor probabilidad exista de integrarlo al quehacer de la empresa menor será su poder.

Por otro lado, y en segunda instancia, según Olcese, Rodríguez y Alfaro (2008), se puede demostrar la extensión de la RSE a la cadena de suministros, y esto se ha convertido en una característica fundamental de una empresa responsable y sostenible. El nuevo enfoque de la empresa ya no se basa solo en promover a lo interno actividades responsables; sino más bien, es necesario conseguir que el resto de los socios que forman parte de la cadena de valor aporten lo que les corresponde.

**Comunidad.** Como lo señalan Vives y Peinado (2011, p. 85), “si la sociedad civil fuera lo suficientemente fuerte y pudiera utilizar los mecanismos adecuados sería uno de los impulsores más poderosos para conseguir un sector empresarial responsable”. En este sentido hay avances muy significativos, como es el ejemplo del Encuentro Nacional sobre Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadanía, realizado en Santiago de Chile por un grupo de organizaciones no gubernamentales, donde se concluyó que:

Ante al reconocimiento de la falta de una cultura de responsabilidad social extendida en las empresas y del relevante papel que éstas podrían jugar en la superación de la pobreza y la inequidad, diversas organizaciones sociales hemos venido desarrollando iniciativas y experiencias tendientes a producir un cambio en el comportamiento empresarial orientado a la implementación de prácticas alineadas con la ética de responsabilidad social. La acción de

una misma parte interesada, como es el caso de la sociedad civil, puede diferir de un país a otro. (Wilson & Caro, 2007, p. 51).

En contraste con la cita anterior, Mónica Heincke advierte, en un estudio realizado en el 2005 sobre los factores impulsores de la RSE en Colombia, que:

en la sociedad civil tampoco se han dado tantos desarrollos en RSE y los ciudadanos en su mayoría no se han percatado de su importante papel para que la RSE sea un motor en la construcción colectiva de su futuro. Las ONG en Colombia hasta ahora empiezan a incorporar en su óptica y gestión el tema de la RSE con un horizonte estratégico amplio; y centros que se especializan en el tema... (Heincke, 2005, p.69).

**Medio Ambiente.** En un escenario económico deficitario en materia de desarrollo sustentable y una sociedad donde el consumo es un factor que influye en el estilo de vida y el comportamiento de los ciudadanos, las empresas son vistas como actores centrales. La empresa, como organización paradigmática a partir de la era industrial, debe asumir su responsabilidad por el mal uso de recursos no renovables y por las consecuencias de su actividad en el ambiente (Gilli, 2008).

De esta manera, el autor plantea que el tema ambiental es un impulsor básico dado que se afecta la base misma de la vida. Por su lado Porter y Kramer (2006), hablan de cuatro justificaciones predominantes para la Responsabilidad Social, entre las que mencionan la sustentabilidad, indicando que la sustentabilidad enfatiza la tutoría medioambiental y comunitaria. Aunque ya en el 2002, la ESADE indica como factores importantes para la empresa la disminución del consumo de recursos, o de los desechos y las emisiones contaminantes, así como la reducción de sus gastos energéticos, la eliminación de residuos y disminuir los insumos y los gastos de descontaminación, distintas empresas han determinado que un menor consumo

de materias primas puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad.

Por otro lado, la estrategia renovada de la Unión Europea para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas menciona la necesidad de reportar sobre los aspectos medioambientales, dadas las crecientes obligaciones que se están incorporando en las legislaciones de los diferentes estados (Comisión Europea, 2011).

**Financiamiento.** Los recursos financieros pueden ser impulsores de los comportamientos empresariales responsables, a través de las diferentes metodologías, instrumentos, índices y tendencias que se dan en los mercados financieros en sostenibilidad social y ambiental. A principios de los años 70, surgieron en los Estados Unidos fondos “éticos” o “responsables” que se abstendrían de invertir en algunas empresas o industrias cuestionables.

Lógicamente querían ganar dinero, pero dentro de ciertas restricciones coherentes con los principios personales o institucionales de sus fundadores. Lo curioso fue que estos fondos, que al principio eran sólo un fenómeno marginal y anecdótico, crecieron paulatinamente hasta llegar a tener una relevancia innegable (Saavedra, 2011). Según el reporte del año 2005 del influyente *Social Investment Forum*, sólo en los Estados Unidos hay inversiones por 2,3 trillones de dólares invertidos con algún criterio ambiental o social (aproximadamente el 10% de los fondos administrados en ese país).

Si se agregan las cifras correspondientes a los mercados europeos y de Asia-Pacífico, los números absolutos serían aún más importantes. Entre los países europeos, lideran claramente Holanda y el Reino Unido, teniendo también participaciones relevantes Francia e Italia (Zicari, 2007). La crisis del 2008 deja en evidencia que las fuentes de financiamiento ejercen una gran influencia en el comportamiento responsable o irresponsable de la empresa.

### **Marco conceptual**

Los fundamentos teóricos para la investigación parten de dos corrientes que han sustentado científicamente estudios teóricos sobre responsabilidad social empresarial direccionados a sectores con fines de lucro como es el caso de los Bancos Privados, la primera presidida por el autor canadiense Raufflet (2012), quien aporta con fundamentos teóricos, casos de estudio y publicaciones relevantes que servirán como base conceptual del tema a tratarse, estas teorías han sido analizadas, criticadas, verificadas y comparadas por otros autores, cuyos estudios las complementan y amplían, como es el caso de los estudiosos en RSE.

Algunos autores importantes en este campo son Lozano (2013), quien estudia la orientación de organizaciones, competitividad y marketing relacionado a la RSE. Otro autor referente es el español Barrera (1985), investigador y consultor en los campos de estrategia empresarial. Finalmente, en esta corriente se encuentra la investigadora mexicana De La Torre (1993), quien estudia empresas sociales micros crediticios, comercio electrónico y sociología de las organizaciones.

La segunda corriente norteamericana plantea interesantes pilares conceptuales y diversifica su estudio en la conservación y sostenibilidad con autores relevantes como Hart (2002), Brundtland (2008), Elkington (2001) y Jackson, (2009).

En cuanto a la competitividad, de acuerdo con el modelo de la ventaja competitiva de Porter (1999), la estrategia competitiva toma acciones ofensivas o defensivas para crear una posición defendible en una industria, con la finalidad de hacer frente, con éxito, a las fuerzas competitivas y generar un retorno sobre la inversión. Para el autor «la base del desempeño sobre el promedio dentro de una industria o sector es la ventaja competitiva sostenible». Debido a que en la presente investigación se analizan dos fenómenos principales la responsabilidad social y la competitividad es imprescindible estudiar las teorías de Porter (1999); Bengochea & Borja (1998), las cuales se complementan y desarrollan en la década de los noventa e inicios del presente milenio.

La aplicación del diamante de competitividad en un sector específico proporciona una herramienta que impulsa al fragmento bajo estudio a conocer el poder de negociación de sus clientes, proveedores, identificar a sus competidores y posibles servicios que pueden sustituir los prestados por el ente en la zona seleccionada (Tamayo, 2015).

### **Tratamiento de las categorías conceptuales que se relacionan con el objeto de estudio.**

Para un mejor entendimiento de la investigación y los términos trabajados, se hace necesario el establecimiento de las categorías conceptuales que se relacionan con el estudio, trabajando así uno de los principios de la dialéctica materialista que es el establecimiento de la historicidad, multidimensionalidad y el carácter sistémico que debe tener cada investigación. Por lo que se establecen los principales conceptos desde la perspectiva de diferentes autores y se define la posición de la autora en las diferentes categorías.

**Responsabilidad.** Según Antonio Fernández (1998). Es la conducta la que define la responsabilidad, debido a su ordenamiento. Es un derecho positivo y es totalmente pragmática.

La Fundación Canfranc (2016), refiere que la responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien. Responsabilidad es la capacidad de dar respuesta de los propios actos.

Responsabilidad significa responder, dar respuesta al llamado de otro. Está íntimamente ligada a la vocación. Tiene que ver con cumplir con las obligaciones personales, familiares, laborales y ciudadanas; con rendir cuentas; con obedecer a la propia conciencia, a las autoridades, tiene que ver con asumir las consecuencias de nuestras decisiones y acciones (Febres, 2007).

Teniendo en cuenta los criterios anteriores es apropiado definir la responsabilidad como una cualidad que es innata de las personas y que tiene que ver con la virtud o disposición de asumir consecuencias, es pragmática y de derecho positivo, está encaminada a obedecer a la conciencia de las personas.

**Sociedad.** Según Moreira (2003) refiere que es un fenómeno histórico y una estructura social organizada, fijada por la trayectoria del hombre desde el punto de vista político – social.

Herbert Spencer (2004) define sociedad como un nombre colectivo para referirse a cierto número de individuos. Llevando a otro terreno la controversia entre nominalismo y realismo. La sociedad muestra un crecimiento continuo. En la medida en que crece, sus partes se hacen diferentes, su estructura se hace más compleja. Las partes diferenciadas asumen simultáneamente actividades que no sólo son diferentes, sino que tales diferencias se relacionan de manera que se hagan mutuamente posibles, y la ayuda recíproca provoque la mutua dependencia de las partes.

Es el contrato o acuerdo que libera al hombre del estado de naturaleza, aunque siempre están en contacto con este. Es un término que denota la transición de un estado a otro, es un espacio de interacción entre diferentes fuerzas sociales e individuales del sistema, puede ser entendida como un ente pasivo y activo (García, 1998).

Grupo de personas que vive en un territorio determinado, sometido a un sistema común de autoridad política y que es consciente de poseer una identidad

que lo distingue de otros grupos. Algunas sociedades, como las de cazadores y recolectores, son muy pequeñas. Otras, como las sociedades industriales, son muy numerosas (Giddens, 1999).

Analizando las definiciones anteriores podemos referir a la sociedad como un grupo de personas que conforman un territorio y que tienen una identidad propia que los diferencian de otros grupos, es un espacio de interacción entre varias fuerzas sociales, en el centro de ella se asumen varios roles y arrojan un proceso histórico y una estructura organizada.

**Empresa.** Para Idalberto Chiavenato (1993), la empresa es una organización social, por ser una asociación de personas, para la explotación de un negocio, que tiene un determinado objetivo como el lucro o la atención de una necesidad social.”

Julio García y Cristóbal Casanueva (2001), definen la empresa como una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de recursos y la consecución de determinados objetivos.”

Pallares, Romero y Herrera (2005) refieren que la empresa es un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes o servicios, enmarcados en un objeto social determinado.”

Simón Andrade (2006) define que una empresa es aquella entidad formada con un capital social, que además del propio trabajo de su promotor, puede contratar

a cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles o a la prestación de servicios.”

Es apropiado definir en la investigación a la empresa como un sistema donde se desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción, está formada por un capital social, gestiona elementos humanos, materiales, técnicos y financieros para proporcionar bienes o servicios, y en la mayoría de los casos es con ánimo de lucro.

**Responsabilidad Social Empresarial.** Según Reyno, M. (2014) la RSE renueva la concepción de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés son el centro de atención esencial para la gestión.

Para la Comisión Europea (2011) “la RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”.

La WBCSD (2018) la plantea como el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida.

La PWBLF (2018) define la RSE como “el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente.

Se puede concluir entonces que la Responsabilidad Social Empresarial es un conjunto de prácticas empresariales abiertas basadas en valores éticos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la sociedad contribuyendo a su mejoría económica, se debe potenciar de forma voluntaria. Va más allá de la cuestión económica, y potencia tres dimensiones principales, la económica, social y medioambiental.

**Algunos indicios de Responsabilidad Social Empresarial de los Bancos.** El Banco de Bogotá (2018), plantea la RSE como un objetivo para reconocer el impacto que tienen las operaciones y servicios financieros sobre la vida de las personas y el entorno. Por esta razón hay que gestionar responsablemente las acciones bancarias, generando iniciativas a través de conocimientos, fortalezas, solidez y experiencia para el beneficio de los grupos de interés con quienes nos relacionamos.

El Banco Popular (2018) arroja la RSE como el progreso humano e intelectual su gente, por lo que se debe potenciar a través de la formación superior de los colaboradores apoyando el crecimiento de un mejor país por la promoción integral que se refleja en la atención de las necesidades de los clientes. Este es un pilar fundamental de competitividad y eficiencia organizacional que permiten la sostenibilidad al Banco Popular, en conjunto con sus accionistas, clientes, usuarios y proveedores.

El Banco de Santander (2018) refiere que la RSE consiste en la contribución que las empresas realizan de forma activa y voluntaria para la mejora social, económica y ambiental de su entorno. No debe traducirse únicamente en acciones aisladas, sino que debe quedar establecida por una estrategia claramente definida. El primer paso para que esta estrategia tenga éxito es la implicación de la dirección de la empresa.

Para el Banco Guayaquil (2018) la Responsabilidad Social Empresarial es entendida como la expresión de compromiso con la sociedad y la aceptación de su rol en ella. Esto incluye no solo el cumplimiento de la ley, sino de todas las acciones adicionales para asegurar que este compromiso sea efectivo y visible. Cada vez son más las empresas beneficiadas en aplicar políticas y prácticas de RSE y el impacto positivo que trae como resultado. Por otra parte, las demandas de los grupos de interés tales como: clientes, colaboradores, proveedores, etc. nos comprometen a mejorar cada día nuestra gestión económica, social y ambiental.

El Banco Internacional (2018) define la RSE a través de un comportamiento ético, buscando tomar acción ante los impactos de las decisiones del negocio que se generan en la sociedad y con el medio ambiente, guiándose por los estándares de calidad de *Global Reporting Initiative* (GRI), llevando a cabo programas de cara a la comunidad.

En resumen, la Responsabilidad Social Empresarial de los Bancos parte de observar el impacto que tienen las operaciones y servicios financieros sobre la vida de las personas y el entorno. Debe velar por el progreso humano e intelectual de su gente y la atención de las necesidades de los clientes. Es la contribución que los Bancos

realizan de forma activa y voluntaria para la mejora social, económica y ambiental de su entorno. No debe traducirse únicamente en acciones aisladas, sino que debe quedar establecida por una estrategia claramente definida. Potencia el compromiso de la empresa con la sociedad y la aceptación de su rol en ella. Es un comportamiento ético ante las acciones de la empresa con la sociedad.

En este capítulo se define a la responsabilidad social empresarial como una necesidad vital para el desarrollo de la humanidad, que ha transitado cronológicamente a través de los años y que establece el nivel de conciencia que deben tener las empresas con su entorno, y las consecuencias que trae un mal comportamiento en la mejora de la calidad de vida de las personas, por lo que siguiendo las diferentes teorías trabajadas se debe trabajar con valores, con mucha ética, donde los bancos juegan un papel fundamental en la mejora continua, a través de sus estrategias financieras, de los créditos de crecimiento personal, de la labor comunitaria.

La RSE no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico.

La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente.

Este equilibrio es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que tenemos como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero.

El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa. En este sentido se definieron algunas categorías conceptuales necesarias para el entendimiento de la lógica de investigación.

### **2.3. Competitividad**

En lo que se refiere a la segunda variable del estudio, es decir la competitividad, al revisar la literatura sobre el la competencia se puede mencionar que desde la organización industrial se han desarrollado dos corrientes para su estudio, la estructural y la no estructural, dentro de la primera se enmarcan los estudios de estructura-conducta-desempeño. Estos se caracterizan por otorgarle gran importancia a la concentración de los mercados, es decir que se basan en la premisa de que una alta concentración causa una conducta menos competitiva en las firmas y genera mayores ganancias para los participantes (Degryse, Kim, y Ongena, 2009).

Los estudios no estructurales evalúan la competencia y el uso del poder de mercado en ausencia de medidas estructurales como la concentración. Estos surgen como contra propuesta de los primeros modelos, especialmente por la deficiencia de las medidas de concentración para medir la competencia<sup>4</sup> (Bikker y Haaf, 2002).

Muchos estudios sobre sistemas bancarios y financieros vistos desde el prisma de la competitividad han sido estructurados sobre el enfoque no estructural utilizando el modelo de Bresnahan (1982), otros estudios utilizan los modelos de Panzar-Rosse (1987) y Shaffer (1993).

Siendo vital para la banca el reconocer y vivenciar qué es “ser competitivo”, lo cual puede considerarse como un distintivo o una diferenciación entre una entidad y otra. De allí, se habla de algunas ventajas competitivas basadas en los recursos con los que se cuenta (capital intelectual) y la tecnología, como elementos diferenciadores ante los competidores o por su calificación como banco, como es el caso del enfoque que se le ha otorgado a esta investigación.

Para Ivancevich (1996), una empresa es competitiva cuando produce bienes de calidad, generados mediante un sistema eficiente en cuanto al uso de los recursos, efectivo en el logro de resultados y eficaz en la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto externos como internos.

Según Aranguren (2006), “es evidente que en la actualidad el éxito de las instituciones bancarias viene dado por la aplicación de distintas variables como la calidad, la orientación al cliente, la rapidez en los servicios, el uso eficiente de los recursos, entre otros” (p.12).

Porter (1990), presenta cuatro factores determinantes de la competitividad, el primero es la dotación del país, en términos de cantidad y calidad de los factores productivos básicos y de las habilidades, conocimientos y tecnologías especializados que determinan su capacidad para generar y asimilar

innovaciones. En este contexto, la banca universal permanentemente está comprometiendo capitales en la adquisición de plataforma tecnológica que facilite la innovación expresada en los distintos instrumentos financieros.

La segunda es contar con elementos innovadores y diferenciales, la tercera es la existencia de una estructura productiva eficiente a escala internacional, que aliente la competitividad mediante una oferta interna especializada de insumos, tecnologías y habilidades para sustentar un proceso de innovación generalizable a lo largo de cadenas productivas, finalmente están las condiciones o normas legales que prevalecen en el país y rigen a la Banca tanto pública como privada.

Para Garay (2007), se parte del consenso de que al analizar la competitividad, no se deben establecer límites asociados únicamente con los aspectos de costos o de tasas de cambio. Su concepción se sintetiza en que la capacidad de la empresa para convertir los insumos en productos con el máximo rendimiento tiene que ver con la misma habilidad de permanecer cerca de las mejores prácticas internacionales. Los principales factores asociados con la competitividad según Garay, son de tipo empresarial, estructural y sistémico.

Con estos antecedentes, se utilizará como modelo para calificar la competitividad, la calificación de los Bancos en Ecuador, basada en la Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2018. Es decir la solvencia y la capacidad de las entidades del sistema financiero nacional para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público será calificada sobre la base de

parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros, de acuerdo con las normas que al respecto emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La calificación de riesgo podrá ser realizada por compañías calificadoras de riesgos nacionales o extranjeras, o asociadas entre ellas, con experiencia y de reconocido prestigio, calificadas como idóneas por los organismos de control. La contratación de estas firmas será efectuada mediante procedimientos de selección, garantizando la alternabilidad.

Al ser una de las formas o referencias sobre esta variable, que más llegan al cliente, ya que se puede observar en la información representativa de los bancos por múltiples medios, como por ejemplo internet, publicidad escrita, radial, televisada, redes sociales, entre otros, ha sido la metodología que se ha tomado como referencia para la variable “competitividad” durante esta investigación.

A continuación se señalan los parámetros de evaluación según esta metodología:

**AAA.-** La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización;

**AA.-** La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación;

**A.-** La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación;

**BBB.-** Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo;

**BB.-** La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos:

**B.-** Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución tiene algunas deficiencias significativas. Su capacidad para manejar un mayor deterioro está por debajo de las instituciones con mejor calificación;

**C.-** Las cifras financieras de la institución sugieren obvias deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe un considerable nivel de incertidumbre. Es dudosa su capacidad para soportar problemas inesperados adicionales;

**D.-** La institución tiene considerables deficiencias que probablemente incluyen dificultades de fondeo o de liquidez. Existe un alto nivel de incertidumbre sobre si esta institución podrá afrontar problemas adicionales;

**E.-** la institución afronta problemas muy serios y por lo tanto existe duda sobre si podrá continuar siendo viable sin alguna forma de ayuda externa, o de otra naturaleza.

A las categorías descritas se pueden asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> (1) BANK WATCH RATINGS S.A., SOC.CAL.RIESGO LATINOAMERICANA, PCR PACIFIC CREDIT RATING S.A. MICROFINANZA RATING S.A.Y CLASS INTERNATIONAL RATING Y SUMMA RATINGS S.A.

#### **Notas sobre cambios de Calificadoras de Riesgo en las Instituciones Financieras**

**(No.1)** En proceso de calificación

**(\*1)** A septiembre 2018, Banco del Austro S.A. fue calificado por *Class International Rating*.

#### 2.4. Relación entre la competitividad y la responsabilidad social

La búsqueda de la competitividad estimula las prácticas responsables, centrando el análisis del impacto de las prácticas sociales y ambientales responsables en la gestión empresarial. Los índices de competitividad más recientes muestran que, si bien algunos países latinoamericanos están mejorando rápidamente su potencial para el crecimiento a mediano plazo, otros permanecen estáticos o, incluso, presentan señales de deterioro frente a sus competidores. La realidad de las condiciones persistentes de pobreza y desigualdad sugiere que la distribución irregular del crecimiento económico no llevará, por sí sola, al desarrollo sostenible.

Se requiere una forma más responsable de competitividad (*Account Ability*, 2006). Algunas medidas reguladoras crean un entorno más propicio para que las empresas asuman voluntariamente su responsabilidad social (Comisión Europea, 2011). Existen varios estudios en los que se busca conocer la relación que tiene RSE y la competitividad. Algunos de estos indican que existe una relación positiva entre el desarrollo de prácticas de RSE y la competitividad de la empresa (Pivato, Misani y Tencati, 2008), incluso se brindan indicadores de que las prácticas de responsabilidad empresarial explican cierta parte de la competitividad de la empresa, tomando en cuenta que la RSE impulsa la innovación y esta, a su vez,

---

(\*2) A septiembre 2018, Banco DelBank S.A. fue calificado por Sociedad Calificadora de Riesgos Latinoamericana

(\*3) A diciembre 2017, BanEcuador se encuentra en proceso de calificación por Class International Rating

impulsa la competitividad (Gallardo y Sánchez, 2013). Sin embargo, otros estudios indican que no existe una relación lo suficientemente fuerte como para que una explique a la otra (Blowfield y Murray, 2008). Otros señalan que las empresas que son socialmente responsables tienen una desventaja competitiva ya que tienen costos que podrían evitarse (Waddock y Graves, 1997).

Existe una creencia de que en un ambiente más competitivo va a haber una baja inversión en RSE, debido a que esto podría afectar la posición económica de la empresa (Fernández y Santaló, 2010). De acuerdo con una investigación de Cambio Cultural (2004), existe una forma de medir la competitividad en el negocio, basada en factores internos de la empresa y factores externos. Los factores internos se refieren principalmente a sofisticación del proceso de producción, naturaleza de la ventaja competitiva, alcance de la capacitación de los funcionarios, extensión del marketing, disposición a delegar autoridad, capacidad de innovación, gasto en investigación y desarrollo, presencia de cadena de valor, amplitud de los mercados internacionales, grado de orientación al consumidor, control de la distribución internacional, extensión de la política de marcas, confianza en la administración profesional, extensión de la compensación por incentivo, extensión de las ventas regionales y frecuencia del licenciamiento de tecnología extranjera.

También toma en cuenta el ambiente de negocios, principalmente la infraestructura, la infraestructura administrativa, los recursos humanos, la infraestructura tecnológica y los mercados de capital. En este apartado también toma las condiciones de la demanda, las industrias relacionadas y de apoyo; y el contexto para la estrategia y competencia de las empresas.

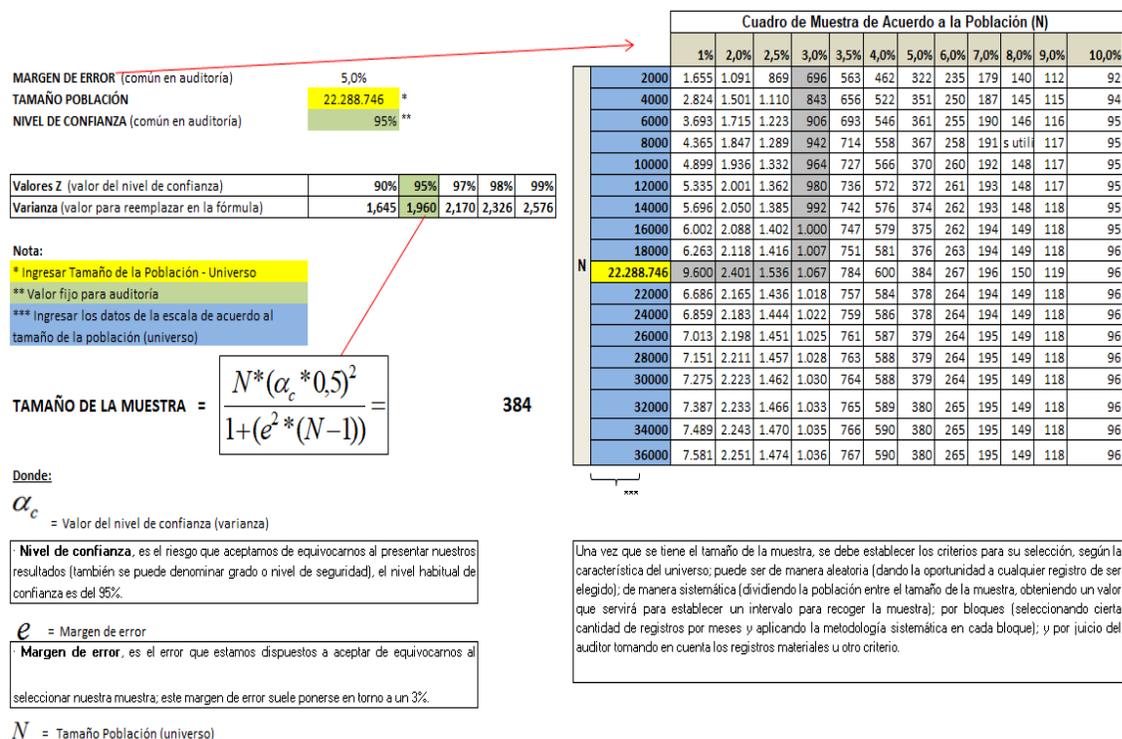
### **3. Capítulo: Perspectiva del cliente de los bancos privados nacionales sobre responsabilidad social y competitividad**

En este capítulo se tratarán todos los temas pertinentes al análisis de los resultados de la investigación inherentes a la perspectiva del cliente de los BPN, partiendo de la identificación de los criterios de selección de la muestra, y una estratificación detallada de la misma. Para de esta forma comprender la metodología trazada para la obtención de los resultados y el análisis pertinente de los mismos.

#### **3.1. Estratificación de la muestra**

El muestreo que se utilizó en la investigación es el estratificado, con la técnica de muestreo probabilístico, donde el investigador divide a toda la población (cuentas bancarias) en diferentes subgrupos o estratos (ahorros, corrientes y créditos). Luego se seleccionó aleatoriamente a las cuentas bancarias finales de los diferentes estratos en forma proporcional (Esteban & Fernández, 2007).

Para determinar la estratificación de la población se tuvo en cuenta un carácter finito de 22.288.746 cuentas bancarias, subdivididas en 12.355.328 cuentas de ahorros, 7.363.307 cuentas corrientes, y 2.570.111 en cuentas de tarjetas de créditos. Se utilizó una muestra de 385 cuentas divididas en 213 (55%) de ahorro, 127 (33%) corriente y 44 (12%) tarjetas de créditos. Para un margen de error de un 5% y un 95% de intervalo de confianza, según la fórmula utilizada (Morales, 2012), (Figura 11).



**Figura 11.** Método estadístico para determinar la muestra en universos grandes  
**Fuente:** Morales, P. (2012).

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente planteado, se hace necesario caracterizar la muestra utilizada en la investigación, la cual se realizará mediante la aplicación del método estadística inferencial descriptiva (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), a través de un análisis de frecuencias utilizando el sistema estadístico SPSS 24.0.

Se encontró en los datos reportados por la encuesta, un total de 12 instituciones bancarias del Ecuador (Tabla 11). Cabe señalar que los demás bancos considerados

dentro de la muestra no fueron reportados por los encuestados como la institución bancaria de la cual son clientes.

Tabla 11

*Instituciones bancarias del Ecuador con las que se trabajó en la investigación.*

<b>Entidades Bancarias</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pichincha	123	31,9
Guayaquil	57	14,8
Internacional	34	8,8
Austro	26	6,8
Bolivariano	29	7,5
Produbanco	21	5,5
General Rumiñahui	23	6
Machala	6	1,6
Procredit	5	1,3
Solidario	9	2,3
Loja	3	0,8
Pacifico	49	12,7
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Como se puede observar en la tabla anterior, la institución bancaria que más se repite fue el Banco de Pichincha con un 32%, debido a que es la institución financiera más utilizada en el país. El segundo Banco fue el Guayaquil con un 15% y el tercero el Pacífico con un 13%, seguido del Internacional con un 9%. Lo que denota que son los principales bancos privados que operan en Ecuador, lo que coincide con los datos reportados por la Superintendencia de Bancos en el año

2019, clasificando a los bancos en concordancia a sus utilidades: Banco Pichincha \$ 56,1 millones, Banco del Pacífico \$ 49,3 millones, Banco Guayaquil \$ 31,9 millones.

Edad. Con respecto a la edad se trabajó con un rango entre los 19 y los 64 años, edades pertinentes en las que puede tener y abrir cuentas en los bancos ecuatorianos (Tabla 2).

Tabla 12  
*Edades de los dueños de las cuentas bancarias objeto de estudio*

Rango de edades	Frecuencia	Porcentaje
19 - 29 años	168	43,6
30 - 39 años	112	29,1
40 - 49 años	68	17,7
50 - 59 años	28	7,3
+ 60 años	7	1,8
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

El rango de edad que más predomina en cuanto a la obtención de los tipos de cuentas que se ofertan (Ahorros, corrientes y de créditos) es el de 19 – 29 años con un porcentaje de 44%, seguido del rango de 30 -39 años con 29%, los de 40 – 49 (18%), 50 – 59 (7%) y el de + 60 años con 2%. Lo que indica que los bancos están apoyando a los jóvenes en este sentido, o estos últimos están enfocados en obtener ingresos mayores.

Sexo. Este indicador es importante para estratificar las cuentas por sexo (Tabla 13).

*Tabla 13*  
*Sexo de los propietarios de las cuentas bancarias*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombre	199	51,7
Mujer	186	48,3
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

En cuanto al análisis de este indicador predomina más el sexo masculino con un 52%, seguido de las mujeres con un 48%. Elemento que proporciona la predominancia del sexo masculino pero muy parejo en cuanto a valores. Lo cual es sustentable bajo el supuesto de que toda persona inserta en el campo laboral en Ecuador debe tener una cuenta bancaria de ahorros o corriente para poder recibir su remuneración mediante una transferencia bancaria. Más se destaca esta variable para comprobar esta aseveración. Nivel de instrucción. Se hace necesario para determinar el desarrollo profesional que poseen los miembros de la muestra (Tabla 14).

Tabla 14  
*Nivel de instrucción de los miembros de la muestra*

<b>Nivel de instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primaria	3	0,8
Secundaria	49	12,7
Tecnológico	40	10,4
Universitario	239	62,1
Post-grado	54	14
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

El 62% de los miembros de la muestra son universitarios, de esos el 14% posee postgrados, un 12% nivel de secundaria, un 10% son tecnólogos y un 0,8% tienen nivel de primaria.

Ocupación. Se hace necesario para saber cuántos de los miembros de la muestra poseen ingresos provenientes de empleos formales (Tabla 15).

Tabla 15  
*Ocupación de los miembros de la muestra*

<b>Ocupación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Estudia	81	21
Trabaja	244	63,4
Estudia y trabaja	60	15,6
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

El 63% de los miembros de la muestra trabaja, el 21% estudia y el 15% estudia y trabaja.

Promedio de ingresos mensuales. Se hace necesario para establecer el vínculo con los tipos de cuentas que poseen los miembros de la muestra (Tabla 16).

Tabla 16

*Promedio de ingresos mensuales de los miembros de la muestra*

<b>Escala de ingresos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
300 - 600 dólares mensuales	168	43,6
601 - 900 dólares mensuales	57	14,8
901 - 1300 dólares mensuales	65	16,9
1301 - 1600 dólares mensuales	29	7,5
+ 1600 dólares mensuales	66	17,1
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

En cuanto al ingreso mensual de los miembros de la muestra el 43% está entre los 300 - 600 dólares mensuales, seguido de un 15% que está entre los 601 - 900 dólares mensuales, un 17% entre los 901 - 1300 dólares y más de 1600 dólares, y un 7% entre los 1301 y 1600 dólares mensuales.

Gastos mensuales. Se especifican los gastos mensuales de los miembros de la muestra seleccionada (Tabla 17).

Tabla 17  
*Gastos mensuales de los miembros de la muestra.*

<b>Escala de gastos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
300 - 600 dólares mensuales	239	62,1
601 - 900 dólares mensuales	58	15,1
901 - 1300 dólares mensuales	35	9,1
1301 - 1600 dólares mensuales	15	3,9
+ 1600 dólares mensuales	37	9,6
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

El 62% de los miembros de la muestra gasta mensualmente entre 300 - 600 dólares mensuales, el 15% gasta mensualmente entre 601 – 900 dólares, el 10% más de 1600 dólares, 9% entre 901 – 1300 dólares y un 4% entre 1301 - 1600 dólares mensuales.

### **3.2 Descripción de resultados de las encuestas (descripción y observaciones)**

A continuación, se realizará un análisis de los resultados de la investigación teniendo en cuenta los indicadores del cuestionario aplicado (Anexo1), de ahí potenciaremos la importancia de cada indicador y como cada uno de este tributa a

la perspectiva del cliente de los Bancos privados nacionales sobre responsabilidad social y competitividad.

Para desarrollar lo anterior se realizó un análisis de la fiabilidad de la escala (Tabla 18), donde se obtuvo un 98,7% de validez y un Alfa de Combrach (Tabla 9), 0,755 lo que confirma una alta confiabilidad de la escala.

Tabla 18 *Análisis de fiabilidad*

		N	%
Casos	Válido	380	98,7
	Excluido	5	1,3
Total		385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Tabla 19

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,755	0,743	50

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta la validación de la escala y la confiabilidad de la misma se hace necesario trabajar en la descripción de los indicadores elaborados, para de esta forma tener una visión del estado en que se encuentra la responsabilidad social empresarial en las entidades financieras de Quito Ecuador, específicamente en los Bancos Privados Nacionales.

El **indicador 1.** Responsabilidad Social Empresarial. Pretende establecer el nivel de conocimiento de los miembros de la muestra con respecto al temático objeto de estudio (Tabla 20).

Tabla 20  
*Responsabilidad Social Empresarial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	95	24,7
No	184	47,8
Nunca	106	27,5
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta las respuestas de los miembros de la muestra podemos referir que el 47% de ellos no ha escuchado hablar sobre la responsabilidad social empresarial, seguida de un 27% de que nunca habían oído sobre el tema. Solo un 25% si ha oído o conoce sobre la temática objeto de estudio. Lo anterior coloca a los miembros de la muestra en un estado de ignorancia con la RSE, por lo que desconocen de los beneficios de su implementación y las formas de desarrollo a las que puede llevar a la sociedad, apoyándola y cuidándola a través de diferentes programas.

**Indicador 2.** Frecuencia de conversaciones acerca del comportamiento social o ético de las entidades financieras. Considera la posibilidad de no solo utilizar a las entidades financieras como un lugar que solo guarda su dinero, sino que también debe tener una responsabilidad de ayuda con la sociedad, sobre todo por los ingresos que esta última aporta a sus ingresos (Tabla 21).

Tabla 21

*Frecuencia de conversaciones acerca del comportamiento social o ético de las entidades financieras*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
A veces	69	17,9
Muchas veces	101	26,2
Algunas veces	139	36,1
Al menos una vez	73	19
Nunca	3	0,8
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

El 36% de los miembros de la muestra aportan que han tenido conversaciones sobre el comportamiento de las entidades bancarias ya sea para bien o mal. Con el criterio de que algunas veces aparece el 26%. El 19% dice que al menos una vez, el 18% a veces y un 0.8% que nunca. Lo que denota el interés de la población por sus entidades financieras, aunque no dominen los elementos correspondientes a la responsabilidad social empresarial.

**Indicador 3.** Medios de obtención de información sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial de su entidad financiera. Este indicador es importante para ver si las entidades financieras se preocupan por divulgar las acciones de RSE que hacen sistemáticamente, así como la cantidad de población que se beneficia con sus programas (Tabla 22).

Tabla 22

*Frecuencia de conversaciones acerca del comportamiento social o ético de las entidades financieras*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Internet	64	16,6
TV	89	23,1
Radio	122	31,7
Estudios académicos	64	16,6
Ninguno	46	11,9
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a las vías de obtención de información sobre las acciones de responsabilidad social empresarial de las entidades financieras. Los miembros de la muestra refieren en un 32% que a través de la radio. Un 23% que, por la televisión, un 16% que por medio de internet y los estudios académicos y un 12% que por ninguna vía. Lo que denota que el trabajo por los medios de comunicación masiva predomina a la hora de potenciar las acciones de divulgación de la RSE.

**Indicador 3.** Ámbitos en que deben enfocarse las prácticas de responsabilidad social empresarial de las entidades financieras. Este indicador hace referencia a que sectores comunitarios se debe enfocar la responsabilidad social empresarial, y de qué forma las instituciones financieras pueden insertarse mejor en estos programas para de esta forma contribuir al desarrollo humano de las diferentes poblaciones (Tabla 23).

Tabla 23

*Ámbitos en que deben enfocarse las prácticas de responsabilidad social empresarial en las entidades financieras.*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Valores y transparencia	87	22,6
Comunitario	22	5,7
Consumidores y clientes	52	13,5
Gobierno y sociedad	151	39,2
Servicios externalizados	73	19
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta este indicador, podemos decir que en cuanto al ámbito en que deben enfocarse las prácticas de RSE en las entidades financieras, los miembros de la muestra refieren que debe ser a gobierno y sociedad en un 39%, el 23% a valores y transparencia, el 19% a servicios externalizados, un 13% a consumidores y un 6% a comunitario. Lo que denota la falta de compromiso social, o del desconocimiento de los miembros de la muestra.

**Indicador 4.** Influencia social para que los bancos sean socialmente responsable. Este aspecto es de vital importancia para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial de las entidades financieras, porque en ocasiones falta mucho empuje de la sociedad para que se exijan los respectivos compromisos y atenciones en este sentido (Tabla 24).

Tabla 24.

*Influencia social para que los bancos sean socialmente responsable*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Reclamo	87	22,6
Exigir buenas prácticas	1	0,3
Cerrando la cuenta bancaria	40	10,4
Pedir reportes continuos	64	16,6
Recomendar empresas socialmente responsables	106	27,5
Otros	87	22,6
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** SPSS 24.0

**Elaboración:** autora

En cuanto a la influencia social en la RSE los miembros de la muestra arrojaron valores interesantes a la recomendación de otras empresas socialmente responsable (27%), así mismo hacen el llamado a potenciar reclamos y otras estrategias (23%). El 17% plantea que se deben pedir reportes continuos. El 10% considera que cerrar la cuenta bancaria pudiera ser una alternativa, y un 0.3% cree que se deben exigir las buenas prácticas.

**Indicador 5.** Criterios de responsabilidad social empresarial que cumple su banco. Este indicador es muy importante porque permite establecer la percepción de los clientes con respecto a si su entidad financiera es realmente responsable socialmente. Cuáles son las acciones que hace y demuestra y si tiene una política de divulgación de las misma, o si realmente sus programas llegan a la comunidad (Tabla 25).

Tabla 25  
*Criterios de responsabilidad social empresarial que cumple su banco*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Eficacia	87	22,6
Fiabilidad	22	5,7
Profesionalismo	52	13,5
Calidad	151	39,2
Otros	73	19
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

En cuanto los criterios de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de las entidades financieras de Quito, el 39% de la muestra aportó que el que más se cumple es el de calidad, un 22% refiere que la eficacia, un 19% que otros elementos, un 13% que el profesionalismo y un 6% que la fiabilidad. Lo que denota la efectividad del trabajo como entidad financiera con respecto a la responsabilidad social empresarial.

**Indicador 6.** Cambio a otro banco que posea buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. Este indicador es importante pues siembre la cultura en los miembros de la muestra de la necesidad de que ayuden a fortalecer este tipo de prácticas empresariales (Tabla 26).

Tabla 26  
*Cambio de bancos que posean buenas prácticas de RSE.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	144	37,4
No	173	45
Tal vez	62	18
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta la tabla anterior podemos referir que el 45% de los miembros de la muestra no están dispuestos a cambiarse a otra entidad financiera que posea buenas prácticas de RSE, lo que potencia la falta de interés por este tema de los miembros de la muestra, que solo pretenden atención directa a sus asuntos económicos. El 37.4% si estaría dispuesto a colaborar y un 18% tal vez.

**Indicador 7.** Calificación de riesgo de su entidad financiera. Este indicador es de vital importancia para saber con el tipo de entidad financiera con que trabajamos y cuáles son sus valores y apoyo sociales. De esta forma sabemos el nivel de compromiso que tienen con sus clientes (Tabla 27).

Tabla 27  
*Calificación de riesgo de su entidad financiera*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	206	53,5
No	179	46,5
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta este indicador podemos decir que el 53% de los miembros de la muestra conoce la calificación de riesgo de su entidad financiera y el 46% la desconoce. Aunque el primer porcentaje predomina los valores están casi parejos por lo que la tendencia debe ser hacia el seguimiento de este indicador.

**Indicador 8.** Considera que los servicios externalizados de su entidad financiera pueden afectar el funcionamiento de la misma. Este indicador es importante para observar en qué estado están los criterios sobre la importancia que se le otorga a la subcontratación de procesos de las entidades financieras (Tabla 28).

Tabla 28

*Los servicios externalizados de su entidad financiera pueden afectar el funcionamiento de la misma*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	129	33,5
No	125	32,5
Tal vez	131	34
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta los elementos que se reflejan en la tabla anterior podemos decir que el 34% refieren que tal vez, el 33% que sí y un 32% que no. Por lo que los criterios son bastante parejos y refleja la falta de claridad sobre este indicador, o la falta de divulgación de los beneficios de estas acciones.

**Indicador 9.** Relevancia de las prácticas de responsabilidad social empresarial.

Este indicador es de vital importancia para medir el nivel de importancia que se le otorga a este proceso por parte de los miembros de la muestra (Tabla 29).

Tabla 29

*Relevancia de las prácticas de responsabilidad social empresarial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada relevante	16	4,2
Poco relevante	51	13,2
Regularmente relevante	127	33
Relevante	82	21,3
Muy relevante	109	28,3
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

La relevancia de las prácticas de responsabilidad social empresarial es muy importante y eso mismo opinan los miembros de la muestra con un 28% de criterios muy relevantes, un 33% de regularmente relevante, un 21% de relevante, un 13% de poco relevante y un 4% de nada relevante. Por lo que se cumple el postulado inicial para este indicador.

**Indicador 10.** Llamada de atención a su entidad financiera por no ser socialmente responsable. Este indicador potencia criterios de responsabilidad social pero esta vez de parte de los clientes que deben exigir a su entidad financiera que cumpla con las labores de buenas prácticas de RSE (Tabla 30).

Tabla 30

*Llamada de atención a la entidad financiera por incumplimiento de la RSE*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	9	2,3
Parcialmente en desacuerdo	10	2,6
Indiferente	113	29,4
Parcialmente de acuerdo	128	33,2
Totalmente de acuerdo	125	32,5
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

En este sentido los miembros de la muestra opinan estar parcialmente de acuerdo en un 33%, el 32% refiere estar totalmente de acuerdo con este tema, al 29% le es indiferente, el 3% está parcialmente en desacuerdo y un 2% plantea estar totalmente en desacuerdo. De forma general podemos observar que los miembros de la muestra están de acuerdo con respecto a la llamada de atención de ser necesario.

**Indicador 11.** Tipos de llamadas de atención a su entidad financiera. Se hace necesario para saber que opinan los miembros de la muestra en este sentido (Tabla 31).

Tabla 31

*Tipos de llamada de atención a su entidad financiera*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Cerrar cuenta bancaria	66	17,1
Denuncia en la superintendencia de bancos	86	22,3
Cierre de relaciones comerciales con el banco	123	31,9
Desacreditación de la entidad financiera	65	16,9
Denuncia en medios de comunicación	45	11,7
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Según los miembros de la muestra el cierre de relaciones con los bancos (32%), puede ser una buena medida, el 22% opina que la denuncia a la superintendencia de bancos puede ser otra, el 17% propone cerrar la cuenta bancaria, el 16% refiere desacreditar a la entidad financiera y un 12% dice que la denuncia en los medios de comunicación puede ser una mejor medida.

**Indicador 12.** Importancia que le otorga el banco a al mejoramiento de la imagen de la empresa. Este indicador es importante ya que de la imagen de la entidad financiera depende atraer nuevos clientes, negocios y mantener los que tiene (Tabla 32).

Tabla 32  
*Importancia que le otorga el banco a al mejoramiento de la imagen de la empresa*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	4	1
Desfavorable	42	10,9
Regular	54	14
Bien	150	39
Excelente	135	35,1
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

La importancia que le otorga el banco al mejoramiento de su imagen según los miembros de la muestra es de bien (39%), seguido de excelente (35%), un 14% opina que es regular, un 11% que es desfavorable y un 1% que no le da ninguna importancia a esto. Lo que denota una aceptación en cuanto a imagen de la empresa, pero quizás a la imagen de RSE que es lo que se quiere lograr.

**Indicador 13.** Importancia que le otorga el banco a las gestiones internas de la empresa. Este indicador es importante debido a que si mejora las gestiones internas en la empresa pues se proyectarán hacia la sociedad, y se verán los logros por parte de esta última (Tabla 33).

Tabla 33

*Importancia que le otorga el banco a las gestiones internas de la empresa*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	16	4,2
Desfavorable	51	13,2
Regular	127	33
Bien	82	21,3
Excelente	109	28,3
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta la importancia que le otorga el banco a las gestiones internas de la empresa los miembros de la muestra refieren que son regular (33%), seguido de valores de excelente (28%), procediendo aspectos buenos (21%), derivados de elementos desfavorables (13%) y aportes de ninguna importancia (4%). De forma general podemos decir que se evidencia una preocupación en este sentido, aunque se debe mejorar.

**Indicador 14.** Importancia que le otorga el banco a las acciones a favor de la comunidad. Elemento que importante para con sus clientes, y como la empresa ayudará al desarrollo humano que es uno de los objetivos de desarrollo sostenible (Tabla 34).

Tabla 34

*Importancia que le otorga el banco a las acciones a favor de la comunidad*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	9	2,3
Desfavorable	10	2,6
Regular	113	29,4
Bien	128	33,2
Excelente	125	32,5
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Las acciones del banco hacia la comunidad son de vital importancia para la ayuda al desarrollo humano y con este a la calidad de vida, en este sentido los miembros de la muestra sienten en un 33% que son buenas estas acciones, el 32% opina que son excelente, el 29% que son regulares, un 3% desfavorables y un 2% que no se evidencia ninguna.

**Indicador 15.** Importancia que le otorga el banco a la vinculación con los problemas de la sociedad. Este indicador es importante para ver el nivel en que las entidades financieras acompañan a los miembros de la sociedad en sus problemas, si ayudan, si potencias estos espacios entre otros elementos (Tabla 35).

Tabla 35

*Importancia que le otorga el banco a la vinculación con los problemas de la sociedad*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	64	16,6
Desfavorable	89	23,1
Regular	122	31,7
Bien	64	16,6
Excelente	46	11,9
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

En este indicador se evidencia la regularidad con que el banco atiende los problemas sociales (31%). Seguido de un 23% de criterios desfavorables, el 17% refrendó categorías de bien y ninguna y solo un 12% sugirió la excelencia.

**Indicador 16.** Importancia que le otorga el banco a cuidar el medio ambiente y el entorno donde se desarrolla la vida. Este indicador es importante por todo lo que representa, además que es uno de los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 20 – 30, al que todos los países del mundo se comprometieron a colaborar y donde el objetivo fundamental es el cuidado del hábitat de la vida (Tabla 36).

Tabla 36

*Importancia que le otorga el banco a cuidar el medio ambiente y el entorno donde se desarrolla la vida*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	145	37,7
Desfavorable	109	28,3
Regular	70	18,2
Bien	34	8,8
Excelente	27	7
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

En cuanto a la importancia que le otorgan las entidades financieras al cuidado del medio ambiente y al entorno donde se desarrolla la vida, los miembros de la muestra refieren que no se le brinda atención a este indicador (38%), el 28% plantea que la atención es desfavorable, un 18% que es regular, un 9% que es buena y un 7% que es excelente. Aspectos que deben preocupar a estas entidades por el nivel de significación de evaluaciones deficientes otorgadas.

**Indicador 17.** Importancia que le otorga el banco para mejorar la disminución de impuestos. Es de vital importancia porque ayudaría a la economía de la sociedad,

de esta forma las poblaciones podrían mejorar aún más sus ingresos y potenciar su calidad de vida (Tabla 37).

Tabla 37

*Importancia que le otorga el banco para mejorar la disminución de impuestos*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	4	1
Desfavorable	42	10,9
Regular	54	14
Bien	150	39
Excelente	135	35,1
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

En cuanto a este indicador los miembros de la muestra plantean buenas evaluaciones con un 39%, seguido de criterios de excelencia con 35%. Los valores de regular (14%), desfavorable (11%) y ninguna (1%), son los que terminan los criterios más negativos, pero de menores valores, por lo que se evidencia la preocupación de las entidades financieras por disminuir los impuestos y ayudar a la comunidad.

**Indicador 18.** Importancia que le otorga el banco a la ayuda a la comunidad. Este elemento es importante debido a la responsabilidad que deben tener este tipo de entidades con sus clientes o el medio donde los miembros de ellas también viven. Por lo que deben ayudar en apoyar a las diferentes comunidades, sobre todo las más necesitadas (Tabla 38).

Tabla 38

*Importancia que le otorga el banco a la ayuda a la comunidad*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	66	17,1
Desfavorable	86	22,3
Regular	123	31,9
Bien	65	16,9
Excelente	45	11,7
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta los criterios aportados por los miembros de la muestra, se puede referir que esta importancia a la ayuda comunal es regular (32%), seguido de valores desfavorables (22%), el 17% de los encuestados refieren datos de ninguna atención y de buena y el 12% arrojó la excelencia. Esta observación es preocupante ya que a su vez el cliente es quien aporta con su capital la sustentabilidad de los bancos.

**Indicador 19.** La preferencia por su banco se ve influenciado por las prácticas de responsabilidad social empresarial. Elemento de importancia para ver el nivel de exigencia en este sentido por parte de las comunidades (Tabla 39).

Tabla 39

*Preferencia por su banco se ve influenciado por las prácticas de responsabilidad social empresarial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	88	22,9
Casi nunca	47	12,2
Regularmente	65	16,9
Casi siempre	110	28,6
Siempre	75	19,5
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Como se puede apreciar en este indicador el 29% refiere que casi siempre escogen a su entidad financiera por las prácticas de responsabilidad social empresarial que realiza. Sin embargo, un 23% refiere que nunca tienen en cuenta este indicador. El 19% dice que siempre, el 17% que regularmente y un 12% que casi nunca. De forma general se pone de manifiesto una meseta entre las decisiones, lo que demuestra una inestabilidad de criterios con respecto al tema.

**Indicador 20.** Su entidad financiera le informe sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial. Este indicador es de vital importancia ya que se necesita que las entidades financieras informen a sus clientes sobre las prácticas y las acciones que realizan en función de la sociedad (Tabla 40).

Tabla 40

*Su entidad financiera le informe sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	147	38,2
Parcialmente en desacuerdo	43	11,2
Indiferente	74	19,2
Parcialmente de acuerdo	46	11,9
Totalmente de acuerdo	75	19,5
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta el indicador anterior haciendo referencia al nivel de información a los clientes, estos últimos refieren que están totalmente en desacuerdo que la entidad financiera le esté informando constantemente sobre estas

prácticas (38%). El 19% está de acuerdo y le es indiferente este tema y el 11% está parcialmente de acuerdo y en desacuerdo con el tema. Lo que denota que a los miembros de la muestra solo les interesa lo relacionado con sus cuentas bancarias y sus respectivos beneficios.

**Indicador 21.** Conoce alguna práctica de responsabilidad social medioambiental realizada por su entidad financiera. Este indicador es importante para evaluar el nivel de responsabilidad de las entidades financiera con el medio en que vivimos, ya que en él se desempeña la vida y aportes al mejoramiento del mismo serían importantes (Tabla 41).

Tabla 41

*Conocimiento sobre prácticas de responsabilidad social medioambiental por parte de las entidades financieras*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	42	10,9
En menor grado	109	28,3
Indiferente	152	39,5
En mayor grado	58	15,1
Si	24	6,2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto al indicador objeto de estudio tenemos que decir que los miembros de la muestra son del criterio de que les es indiferente el tema de la responsabilidad medioambiental de su entidad financiera (39%), elemento que deja mucho que decir. El 28% refiere un menor grado que le interesa. El 15% refiere interés, al 10% no le interesa y a solo el 6% de la muestra le interesa el tema. Lo que reafirma la

necesidad de los clientes solamente en los temas financieros con las entidades bancarias.

**Indicador 22.** Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a generaciones futuras. Este indicador es importante porque marcará el futura de la responsabilidad social ambiental y el cuidado del hábitat donde vivimos. Por lo que todos debemos preocuparnos por el tema y todas las instituciones y empresas deben tener esta responsabilidad (Tabla 42).

Tabla 42

*Evalúe la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a generaciones futuras*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	20	5,2
Desfavorable	56	14,5
Regular	224	58,2
Bien	61	15,8
Excelente	24	6,2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este indicador el 58% refiere que la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a generaciones futuras es regular. El 16% dice que es buena, el 14% desfavorable, el 6% que es excelente y un 5% que no se evidencia ninguna responsabilidad. Por lo que de forma general este indicador

posee calificaciones deficientes por parte de los encuestados y genera una preocupación acerca del futuro medioambiental del país.

**Indicador 23.** Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente al compromiso de mejoramiento ambiental. Este indicador es importante porque potencia la importancia que las entidades financieras le provén al desarrollo ambiental un alto compromiso sobre todo porque es el medio donde vivimos y donde nos desempeñamos (Tabla 43). Teniendo en cuenta este criterio se hace necesario saber que piensan los encuestados al respecto.

Tabla 43

*Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente al compromiso de mejoramiento ambiental*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	115	29,9
Desfavorable	94	24,4
Regular	108	28,8
Bien	35	9,1
Excelente	33	8,6
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a la evaluación de la responsabilidad social ambiental de las entidades financieras frente al compromiso de mejoramiento ambiental. Los miembros de la muestra refieren que no tienen ninguna (30%), el 29% arrojan que es regular y el 24% que es desfavorable. Solamente un 9% opina que es buena y excelente. Por todo lo anteriormente planteado se puede definir que este indicador no alcanza los valores positivos deseados.

**Indicador 24.** Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente al gerenciamiento del impacto ambiental. Los distintos sectores sociales están comprendiendo la importancia de los temas ambientales y asumiendo la responsabilidad que a cada uno le compete en la conservación del medio ambiente. El mejoramiento del medio ambiente ha dejado de ser una preocupación secundaria y aislada, pasando a constituir un modo de vida. Hoy, la comunidad penaliza a quienes no protegen el medio ambiente y diariamente aumentan las organizaciones que centran sus esfuerzos en la búsqueda de gerenciamiento ambiental, desarrollando herramientas de gestión que favorezcan y afiancen una buena performance ambiental. De ahí la importancia de este indicador y la necesidad de gerenciamiento por parte de las entidades bancarias (Tabla 44).

Tabla 44

*Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente al gerenciamiento del impacto ambiental*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	44	11,4
Desfavorable	84	21,8
Regular	72	18,7
Bien	70	18,2
Excelente	115	29,9
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta este indicador, podemos referir que el 30% de los miembros de la muestra, son del criterio de que sus entidades financieras si son responsables socialmente ambiental gerenciamiento del impacto del indicador. El 21% plantea que es desfavorable el desempeño en este aspecto. Un 18% arroja la igualdad de

criterios entre bien y regular y un 11% dice que no hay ninguna responsabilidad en este elemento por parte de los bancos.

**Indicador 25.** Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la administración del ciclo de vida de productos y servicios. Este indicador potencia la progresión de los productos que ofertan las entidades bancarias a través de las cuatro etapas de su tiempo en el mercado. La introducción, el crecimiento, la madurez y el declive. Lo anterior potencia la forma en que las entidades financieras venden sus productos y servicios a los clientes por lo que se hace necesario conocer los criterios de los mismos frente a este indicador (Tabla 45).

Tabla 45

*Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la administración del ciclo de vida de productos y servicios*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	42	10,9
Desfavorable	109	28,3
Regular	152	39,5
Bien	58	15,1
Excelente	24	6,2
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta los criterios de los miembros de la muestra podemos decir que el 39% evalúa de regular este proceso. Existe un 28% de criterios

desfavorables. El 15% da buenas referencias, el 11% plantea que no tienen ninguna responsabilidad en este sentido y un 6% dice que es excelente.

**Indicador 26.** Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la sustentabilidad económica forestal. El Sistema de Cuentas Nacionales (SCN) no permite estimar adecuadamente el ingreso económico por sustentabilidad forestal. Este hecho surge de la exclusión de los recursos naturales como activos económicos. Este sesgo genera incentivos para plantear esquemas errados de desarrollo basados en la sobreexplotación forestal, cuyos costos son asumidos por las futuras generaciones. Frente a esta necesidad se hace necesario indagar los criterios de la muestra objeto de estudio (Tabla 46).

Tabla 46

*Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la sustentabilidad económica forestal*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	147	38,2
Desfavorable	43	11,2
Regular	74	19,2
Bien	46	11,9
Excelente	75	19,5
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a la evaluación de la responsabilidad social ambiental de las entidad financiera frente a la sustentabilidad económica forestal los miembros de la muestra refieren que no se evidencia ninguna (38%), un 19% dice que es regular

y excelente y un 12% que es regular y buena. Por lo que los criterios se ven bastante divididos, pero priman los aspectos negativos.

**Indicador 27.** Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la minimización de entradas y salidas de materiales. La minimización de residuos es el proceso y la política de reducir la cantidad de residuos producidos por una persona o una sociedad en este caso las entidades financieras objetos de estudio (Tabla 47).

Tabla 47

*Evaluación de la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la minimización de entradas y salidas de materiales*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	60	15,6
Desfavorable	89	23,1
Regular	134	34,8
Bien	64	16,6
Excelente	38	9,9
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta los criterios de los miembros de la muestra los mismos refieren en un 34% que la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera frente a la minimización de entradas y salidas de materiales es regular. Un 23% opinan que es desfavorable, un 16% que es bueno y un 15% que no se evidencia ninguna. Solo el 10% arrojo criterios de excelencia.

**Indicador 28.** Conoce usted alguna práctica de responsabilidad social empresarial bancaria que brinde beneficios sociales a la comunidad. Este indicador

es importante para saber la medida en que las entidades bancarias ayudan a la sociedad, y como estas pueden contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo humano (Tabla 48).

Tabla 48

*Conocimiento sobre alguna práctica de responsabilidad social empresarial bancaria que brinde beneficios sociales a la comunidad*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	120	31,2
En menor grado	66	17,1
Indiferente	58	15,1
En mayor grado	71	18,4
Si	70	18,2
Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto al conocimiento de la responsabilidad social empresarial bancaria que brinda beneficios sociales a la comunidad los miembros de la muestra reflejan criterios negativos de 31%. El 18% refiere que se ve este tipo de proyección en mayor grado. El 17% dice que en menor grado y a un 15% de los miembros de la muestra le es indiferente. Lo que denota de forma general la poca dedicación de las entidades bancarias a este indicador.

**Indicador 29.** Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área comunitaria. Este indicador brinda una idea de cómo las instituciones bancarias se preocupan activamente por el apoyo a las comunidades y de la forma en que estas empresas potencian el desarrollo social y humano (Tabla 49).

Tabla 49

*Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área comunitaria*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	94	24,4
Desfavorable	45	11,7
Regular	90	23,4
Bien	64	16,6
Excelente	92	23,9
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta la evaluación del indicador objeto de estudio, podemos decir que los miembros de la muestra refieren que no se evidencia ninguna y a la vez en excelente (24%). El 23% opina que es regular. El 16% refiere que es buena y un 12% plantea criterios desfavorables. De forma general hay cierto grado de disconformidad con respecto a los criterios de los miembros de la muestra en cuanto a la atención de las entidades financieras al área comunitaria.

**Indicador 30.** Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de alimentación. Este indicador es de vital importancia debido a que denota la preocupación de políticas que deben tener las entidades financieras de apoyo a la responsabilidad alimentaria de las comunidades. En cuanto a este indicador se hace necesario conocer los criterios de los miembros de la muestra (Tabla 50).

Tabla 50

*Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de alimentación*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	3	0,8
Desfavorable	49	12,7
Regular	40	10,4
Bien	239	62,1
Excelente	54	14
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

En cuanto a este indicador el 62% de los miembros de la muestra dicen que existe esta preocupación por parte de las entidades financieras. El 14% dice que es excelente. Un 12% que es desfavorable, 10% que es regular y solo un 0,8% refiere que no se evidencia. Por lo que de forma general se aprecia esta atención según los encuestados.

**Indicador 31.** Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de salud. Este indicador es de vital importancia para saber el nivel de atención y preocupación que poseen las entidades bancarias en la atención de las condiciones mínimas de salud de las comunidades y como estas ayudan al mejoramiento de esta (Tabla 51).

Tabla 51

*Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de salud*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	37	9,6
Desfavorable	89	23,1
Regular	171	44,4
Bien	61	15,8
Excelente	27	7
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a la responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias con respecto a la salud de las personas los miembros de la muestra opinan en un 44% que es regular, el 23% dice que es desfavorable, el 15% plantea que es bueno, el 9% dice que no se evidencia y un 7% que es excelente. De forma general este indicador esta evaluado de regular por los encuestados.

**Indicador 32.** Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de educación. Este indicador potencia la formación de la cultura social a través de la educación, pero específicamente estas entidades pueden educar financieramente a los miembros de las comunidades y ayudar a elevar el nivel de estas. Así mismo aportar a indicadores de nivel social general desde el punto de vista educativo (Tabla 52).

Tabla 52

*Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de educación*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	42	10,9
Desfavorable	109	28,3
Regular	152	39,5
Bien	58	15,1
Excelente	24	6,2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a la responsabilidad social educativa de las entidades financieras los miembros de la muestra refieren que es regular con un 39%, seguido de indicadores desfavorables 28%, el 15% opina que es buena esta responsabilidad, el 10% dice que no se aprecia ninguna acción de este tipo y un 6% arroja la excelencia. Por lo que de forma general prima la regularidad en este indicador.

**Indicador 33.** Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de viviendas. Este indicador potencia el nivel de preocupación de los bancos objetos de estudios por la vivienda de los miembros de sus comunidades, que como apoyan los créditos de este tipo, de cómo contribuyen con estrategias que le permitan a las personas obtener su vivienda propia (Tabla 53).

Tabla 53

*Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de viviendas*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	20	5,2
Desfavorable	56	14,5
Regular	224	58,2
Bien	61	15,8
Excelente	24	6,2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta este indicador podemos referir que los miembros de la muestra dicen que es regular la atención de las entidades financieras con respecto a la vivienda (58%), el 16% dice que es buena la responsabilidad, el 14% plantea que es desfavorable, el 6% apuesta por la excelencia y un 5% no tiene ninguna evidencia de este indicador en la práctica.

**Indicador 34.** Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de adultos mayores. Este indicador es importante porque evalúa las acciones de las entidades financieras hacia una población vulnerable, que muchas veces es desatendida y que los bancos después de haberlos tenido como clientes muchos años pues se despreocupan de ellos. Por todo lo anteriormente declarado se hace necesario saber que opinan los miembros de la muestra (Tabla 54).

Tabla 54

*Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de adultos mayores*

<b>Valores</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Ninguna	115	29,9
	Desfavorable	94	24,4
	Regular	107	27,8
	Bien	35	9,1
	Excelente	33	8,6
	Total	384	99,7
Perdidos	Sistema	1	0,3
Total		385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta el indicador anterior podemos referir que los miembros de la muestra asumen una desatención fuerte hacia este tipo de poblaciones (30%), el 28% refleja una inconformidad de regular y el 24% plantea criterios desfavorables. La excelencia y los valores buenos alcanzan un 9%. De forma general se tiene un valor perdido, lo que no afecta el proceso que se evidencia negativo en este aspecto.

**Indicador 35.** Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de beneficencia. Este indicador es importante para saber si las entidades financieras objeto de estudio apoyan los procesos relacionados con este tema, y cómo influyen en él. En este sentido los miembros de la muestra nos aportan sus criterios (Tabla 55).

Tabla 55

*Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de beneficencia*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	44	11,4
Desfavorable	84	21,8
Regular	72	18,7
Bien	70	18,2
Excelente	115	29,9
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto al apoyo de las entidades bancarias al tema de la beneficencia, los miembros de la muestra opinan que es excelente con 30%, otros refieren que es desfavorable 22%, el 18% arrojan valores de bien y regular y un 11% dice que no se evidencia ninguna. De forma general este indicador es positivo.

**Indicador 36.** Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de empleos. Este indicador es importante no solo por el aporte social que hace sino por el bienestar personal que tendrán las personas beneficiadas de este tipo de acciones. Por lo tanto, es apropiado ver que refirieron los miembros de la muestra en cuanto a este tema (Tabla 56).

Tabla 56

*Evaluación de la responsabilidad social de las entidades financieras en el área de empleos*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna	42	10,9
Desfavorable	109	28,3
Regular	152	39,5
Bien	58	15,1
Excelente	24	6,2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta los criterios de los miembros de la muestra, podemos decir que un 39% opina que la responsabilidad social empresarial en el área de empleo es regular. Un 28% refiere que es desfavorable, un 15% que es buena, un 10% que no se aprecia ninguna y un 6% abogó por la excelencia. De forma general este indicador alcanza valores negativos en su desempeño.

**Indicador 37.** Conoce usted los requisitos mínimos que debe cumplir un banco respecto a las prácticas de responsabilidad social corporativa. Este indicador demuestra la importancia en la cultura que deben tener clientes y sociedad con respecto a este elemento, así mismo las entidades bancarias deben asociar este proceso a la formación de los miembros de la sociedad. No obstante, se debe conocer los criterios de los encuestados (Tabla 57).

Tabla 57

*Conoce usted los requisitos mínimos que debe cumplir un banco respecto a las prácticas de responsabilidad social corporativa*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	16	4,2
En menor grado	51	13,2
Indiferente	127	33
En mayor grado	82	21,3
Si	109	28,3
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este indicador los miembros de la muestra refieren que les es indiferente 33%, que si se cumple 28%. Otros plantearon que se cumple en mayor grado 21%, el 13% opina que su cumplimiento es en menos grado y un 4% que no se cumple.

**Indicador 38.** Considera usted que las prácticas de RSC de su banco cumplen con los requisitos mínimos impuestos por los órganos de control, en este caso la Superintendencia de Bancos y Seguros. Este indicador refleja la medida en que se cumplen las normas establecidas por las entidades superiores de los bancos (Tabla 58).

Tabla 58

*Consideración sobre las prácticas de RSC de su banco cumplen con los requisitos mínimos impuestos por los órganos de control, en este caso la Superintendencia de Bancos y Seguros*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	9	2,3
En menor grado	10	2,6
Indiferente	113	29,4
En mayor grado	128	33,2
Si	125	32,5
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este indicador el 33% de los miembros de la muestra opinan que se cumple en mayor grado. El 32% que, si se cumple, al 29% le es indiferente y un 2% refiere que se cumple en menor grado y no se cumple. Por lo que de forma general este indicador alcanza valores positivos.

**Indicador 39.** Evaluación del servicio que recibe de su banco en general. Este indicador aporta la visión general de los clientes sobre su entidad bancaria, sobre cómo esta alcanza sus expectativas y les permite crecer financieramente. Por tanto, se hace necesario saber que opinan directamente los beneficiarios de los servicios de estas instituciones (Tabla 59).

*Tabla 59*  
*Evaluación del servicio que recibe de su banco en general*

Valores	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfactorio	66	17,1
	Un poco insatisfactorio	86	22,3
	Indiferente	123	31,9
	Un poco satisfactorio	65	16,9
	Muy satisfactorio	44	11,4
	Total	384	99,7
Perdidos	Sistema	1	0,3
	Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a la evaluación del servicio en general que recibe de su banco los encuestados refieren que le es indiferente con un 32%. El 22% dice que es un poco insatisfactorio. El 17% plantea que es muy insatisfactorio y a la vez un poco satisfactorio y un 11% dice que es muy insatisfactorio. En este indicador se tuvo un valor perdido, pero no afecta la confiabilidad del mismo que además demuestra indiferencia por parte de los miembros de la muestra.

**Indicador 40.** Consideración de la calificación de riesgo de su banco influye en la competencia del mismo. Este indicador permite evaluar los criterios de confiabilidad que tienen los miembros de la muestra sobre la apreciación del riesgo de su banco y la relación con sus competencias. Lo que aporta un valor agregado en cuanto a percepción de los clientes (Tabla 60).

Tabla 60

*Consideración de la calificación de riesgo de su banco influye en la competencia del mismo*

Valores	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	19,2
	Parcialmente en desacuerdo	98	25,5
	Indiferente	107	27,8
	Parcialmente de acuerdo	63	16,4
	Totalmente de acuerdo	41	10,6
	Total	384	99,7
Perdidos	Sistema	1	0,3
	Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Al 28% de los encuestados se les hace indiferente este indicador, lo que demuestra solo el interés por asegurar sus recursos financieros e incrementar los mismos. El 25% está parcialmente de acuerdo con la incidencia del riesgo en las competencias de este tipo de entidades. El 19% está totalmente en desacuerdo, el 16% está parcialmente en de acuerdo y un 11% refiere estar totalmente de acuerdo con este criterio del indicador.

**Indicador 41.** Implementaría en su entidad bancaria la inclusión financiera del área de micro finanzas. Las microfinanzas son servicios financieros orientados hacia el desarrollo de las pequeñas economías, en especial las microempresas. En el marco de la globalización, las microfinanzas se han acuñado como un enfoque de las finanzas que apuntan a motiva la inclusión y la democratización de los servicios financieros. (Tabla 51).

Tabla 61  
Implementación en su entidad bancaria la inclusión financiera del área de micro finanzas

Valores	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	78	20,3
	Parcialmente en desacuerdo	85	22,1
	Indiferente	46	11,9
	Parcialmente de acuerdo	35	9,1
	Totalmente de acuerdo	140	36,4
	Total	384	99,7
Perdidos	Sistema	1	0,3
	Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta los criterios de la muestra podemos referir que el 36% está de acuerdo en implementar en su entidad bancaria la inclusión financiera del área de micro finanzas. El 22% está parcialmente de acuerdo, el 20% está totalmente en desacuerdo, al 12% le es indiferente y un 9% está parcialmente de acuerdo. Lo que demuestra la positividad de los miembros de la muestra en cuanto a este indicador.

**Indicador 42.** Implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa de educación financiera. Este indicador es de vital importancia ya que ayuda al crecimiento de la cultura financiera de los clientes, lo que traería una mejor planificación de su estrategia financiera y con ello un mejor desarrollo personal y familiar (Tabla 62).

Tabla 62

Implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa de educación financiera

Valores	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	87	22,6
	Parcialmente en desacuerdo	79	20,5
	Indiferente	35	9,1
	Parcialmente de acuerdo	74	19,2
	Totalmente de acuerdo	109	28,3
	Total	384	99,7
Perdidos	Sistema	1	0,3
	Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

El 28% de los encuestados refieren estar totalmente de acuerdo con la implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa de educación financiera. El 23% está totalmente en desacuerdo, el 20% parcialmente en desacuerdo, El 19% está parcialmente en desacuerdo y a un 9% le es indiferente. Este indicador tuvo un valor perdido, pero no le quita confiabilidad al mismo.

**Indicador 43.** Implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa bancarización a pequeños productores. Este aspecto referencia la importancia que se le otorga a la inclusión financiera en el desarrollo de las pequeñas empresas lo que conlleva al desarrollo humano de este sector social (Tabla 63).

Tabla 63

*Implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa bancarización a pequeños productores*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	80	20,8
Parcialmente en desacuerdo	74	19,2
Indiferente	48	12,5
Parcialmente de acuerdo	63	16,4
Totalmente de acuerdo	120	31,2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este indicador el 31% opina estar totalmente de acuerdo, el 21% refiere estar totalmente en desacuerdo 19% está parcialmente en desacuerdo, el 16% dice estar parcialmente de acuerdo y a un 12% le es indiferente, lo que de forma general está bastante dividido este indicador, aunque prima el criterio positivo.

**Indicador 44.** Implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa de creación de empresas jóvenes. En este sentido el indicador potencia el emprendimiento y sostén económico del país, la calidad de vida y el desarrollo humano de las nuevas generaciones de ahí la importancia del mismo (Tabla 64).

Tabla 64

*Implementación en su entidad bancaria de la inclusión financiera del programa de creación de empresas jóvenes*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	72	18,7
Parcialmente en desacuerdo	67	17,4
Indiferente	65	16,9
Parcialmente de acuerdo	58	15,1
Totalmente de acuerdo	123	31,9
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este criterio el 32% de la muestra está totalmente de acuerdo, un 19% está totalmente en desacuerdo, el 17% está parcialmente en desacuerdo y le es indiferente y un 15% está parcialmente de acuerdo.

**Indicador 45.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para becas universitarias. Este indicador es importante por la necesidad de incidir socialmente en la superación de los miembros de la sociedad y las entidades bancarias deben ayudar en este sentido (Tabla 65).

Tabla 65

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para becas universitarias*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	71	18,4
Parcialmente en desacuerdo	81	21
Indiferente	106	27,5
Parcialmente de acuerdo	60	15,6
Totalmente de acuerdo	67	17,4
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este indicador al 27% de los encuestados le es indiferente lo que deja mucho que decir de los criterios establecidos. El 21% está parcialmente en desacuerdo. El 18% totalmente en desacuerdo. El 15 % y el 17%, arrojan criterios favorables de parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo.

**Indicador 46.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para concursos intercolegiales. Este indicador se relaciona mucho con la intensidad social del anterior, por lo que potencia un nivel de impacto favorable para el desarrollo social (Tabla 66).

Tabla 66

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para concursos intercolegiales*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	50	13
Parcialmente en desacuerdo	94	24,4
Indiferente	60	15,6
Parcialmente de acuerdo	26	6,8
Totalmente de acuerdo	155	40,3
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

En cuanto a este indicador el 40% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 24% están parcialmente en desacuerdo, al 15% le es indiferente, el 13% está totalmente en desacuerdo y el 7% está parcialmente de acuerdo.

**Indicador 47.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para la construcción de viviendas. Este indicador es de vital importancia porque demuestra la inversión social de entidades responsables que apuestan por la calidad de vida y

por el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 20 – 30 de la Organización de Naciones Unidas. Por lo que se hace necesario conocer los criterios de los encuestados (Tabla 67).

Tabla 67

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para la construcción de viviendas*

Valores	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	53	13,8
	Parcialmente en desacuerdo	77	20
	Indiferente	93	24,2
	Parcialmente de acuerdo	64	16,6
	Totalmente de acuerdo	96	24,9
	Total	383	99,5
Perdidos	Sistema	2	0,5
	Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta lo referido en la importancia del indicador el 25% está totalmente de acuerdo, al 24% le es indiferente, el 20% plantea estar parcialmente en desacuerdo, el 17% está parcialmente de acuerdo, y un 14% está totalmente en desacuerdo. En este sentido se tuvieron 2 valores perdidos pero que no afecta la confiabilidad del indicador.

**Indicador 48.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para la firma de convenios y auspicios a personas necesitadas. De vital importancia ya que demuestra la responsabilidad y valores sociales de las entidades que apoyan este proceso (Tabla 68).

Tabla 68

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para la firma de convenios y auspicios a personas necesitadas*

Valores	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	41	10,6
	Parcialmente en desacuerdo	72	18,7
	Indiferente	75	19,5
	Parcialmente de acuerdo	31	8,1
	Totalmente de acuerdo	164	42,6
	Total	383	99,5
Perdidos	Sistema	2	0,5
	Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a los criterios de los miembros de la muestra el 43% está totalmente de acuerdo, a un 19% le es indiferente y está parcialmente de acuerdo. El 11% opina estar totalmente en desacuerdo y un 8% parcialmente de acuerdo.

**Indicador 49.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para las clínicas deportivas. Este indicador es de vital importancia por todo lo que representa desde el punto de vista de la gestión social para la calidad de vida (Tabla 69).

Tabla 69

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para las clínicas deportivas*

Valores	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	83	21,6
	Parcialmente en desacuerdo	69	17,9
	Indiferente	22	5,7
	Parcialmente de acuerdo	55	14,3
	Totalmente de acuerdo	154	40
	Total	383	99,5
Perdidos	Sistema	2	0,5
	Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Para este indicador el 40% está totalmente de acuerdo, el 22% está totalmente en desacuerdo, el 18% parcialmente en desacuerdo, el 14% parcialmente de acuerdo y al 6% le es indiferente. Desde el punto de vista estadístico se obtuvieron 2 valores perdidos, pero no afecta la confiabilidad del indicador.

**Indicador 50.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para las donaciones. Es importante para potenciar el vínculo social de las entidades bancarias. Además un indicador que pueden potenciar por todos los ingresos que tiene este tipo de empresas (Tabla 70).

Tabla 70

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para las donaciones*

Valores	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	73	19
	Parcialmente en desacuerdo	76	19,7
	Indiferente	31	8,1
	Parcialmente de acuerdo	66	17,1
	Totalmente de acuerdo	137	35,6
	Total	383	99,5
Perdidos	Sistema	2	0,5
	Total	385	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este indicador el 36% dice estar totalmente de acuerdo. El 20% está parcialmente en desacuerdo, el 19% está totalmente en desacuerdo, el 17% parcialmente de acuerdo y a un 8% le es indiferente. Existieron 2 valores perdidos en el sistema estadístico pero que no afectan la potencialidad del indicador.

**Indicador 51.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para la creación de empleos. Este indicador es importante para el desarrollo del capital humano y de la economía nacional y personal de las personas, de ahí su importancia (Tabla 71).

Tabla 71

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión social para la creación de empleos*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	68	17,7
Parcialmente en desacuerdo	79	20,5
Indiferente	64	16,6
Parcialmente de acuerdo	50	13
Totalmente de acuerdo	124	32,2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente planteado los encuestados opinan que están totalmente de acuerdo 32%. El 20% está parcialmente en desacuerdo, el 18% está totalmente en desacuerdo, al 17% le es indiferente, y el 13% está parcialmente de acuerdo.

**Indicador 52.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental campaña siembraton. La campaña siembraton tiene como finalidad garantizar y reconocer a las personas el derecho de vivir en un ambiente ecológicamente sano equilibrado, libre de contaminación y sobre todo con armonía con la naturaleza. (Tabla 72).

Tabla 72

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental campaña sembraton*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	60	15,6
Parcialmente en desacuerdo	71	18,4
Indiferente	51	13,2
Parcialmente de acuerdo	55	14,3
Totalmente de acuerdo	148	38,4
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este aspecto los miembros de la muestra refirieron estar totalmente de acuerdo (38%), el 18% parcialmente de acuerdo, el 16% totalmente en desacuerdo, el 14% parcialmente de acuerdo, y al 13% le es indiferente.

**Indicador 53.** Implementación en su entidad bancaria la gestión ambiental iniciativa Quito verde. La iniciativa Quito Verde tiene la finalidad de promover el consumo responsable en la población quiteña para lo cual se ha planteado diferentes iniciativas y acuerdos que conlleven a garantizar una adecuada gestión de los residuos sólidos en la ciudad. (Tabla 73).

Tabla 73

*Implementación en su entidad bancaria la gestión ambiental iniciativa Quito verde*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	79	20,5
Parcialmente en desacuerdo	66	17,1
Indiferente	31	8,1
Parcialmente de acuerdo	54	14
Totalmente de acuerdo	155	40,3
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este tema los encuestados refieren estar totalmente de acuerdo (40%), Además platean estar totalmente en desacuerdo (20%), refieren estar parcialmente en desacuerdo (17%), el 14% está parcialmente de acuerdo y a un 8% le es indiferente.

**Indicador 54.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental ir a la oficina en bicicleta. La iniciativa de ir en bicicleta a la oficina es planteada para fomentar el uso y las ventajas de este transporte no motorizado como una forma alternativa y sostenible (Tabla 74).

Tabla 74

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental ir a la oficina en bicicleta*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	67	17,4
Parcialmente en desacuerdo	70	18,2
Indiferente	48	12,5
Parcialmente de acuerdo	53	13,8
Totalmente de acuerdo	147	38,2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este tema los encuestados refieren estar totalmente de acuerdo en un 38%, parcialmente en desacuerdo 18%, totalmente en desacuerdo 17%, parcialmente de acuerdo 14% y al 12% le es indiferente.

**Indicador 55.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental para la reforestación. Importante porque demuestra el nivel de compromiso con el medio ambiente y el hábitat donde vivimos. Por lo que se hace necesario conocer los criterios de los encuestados (Tabla 75).

Tabla 75

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental para la reforestación.*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	71	18,4
Parcialmente en desacuerdo	89	23,1
Indiferente	88	22,9
Parcialmente de acuerdo	47	12,2
Totalmente de acuerdo	90	23,4
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este elemento podemos referir que los miembros de la muestra están totalmente y parcialmente de acuerdo y en desacuerdo, además que indiferente con un 23%, el 18% está totalmente en desacuerdo y un 12% plantea estar parcialmente de acuerdo.

**Indicador 56.** Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental programa carbono neutro. La iniciativa del carbono cero busca un medio para reducir y compensar emisiones que se producen por actividades que realiza cotidianamente los seres humanos como el uso excesivo de energía eléctrica agua, papel. (Tabla 76).

Tabla 76

*Implementación en su entidad bancaria de la gestión ambiental programa carbono neutro*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	71	18,4
Parcialmente en desacuerdo	97	25,2
Indiferente	55	14,3
Parcialmente de acuerdo	43	11,2
Totalmente de acuerdo	119	30,9
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

**Elaboración:** autora

Con respecto a este indicador podemos decir que el 31% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 25% parcialmente en desacuerdo, el 18% totalmente en desacuerdo, al 14% le es indiferente y un 11% dice que está parcialmente de acuerdo.

**Indicador 57.** Implementación en su entidad bancaria la gestión ambiental reducción de la huella en el manejo diario de recursos. Dicha iniciativa busca combatir las emisiones de gases invernadero y convertir a las ciudades en sostenibles a largo plazo, ya que existen fenómenos contaminantes tanto globales y locales. Se busca la reducción en un primer momento la reducción de la huella ecológica localmente. (Tabla 77).

Tabla 77

*Implementación en su entidad bancaria la gestión ambiental reducción de la huella en el manejo diario de recursos*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	65	16,9
Parcialmente en desacuerdo	73	19
Indiferente	80	20,8
Parcialmente de acuerdo	72	18,7
Totalmente de acuerdo	95	24,7
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de los BPN (2018)

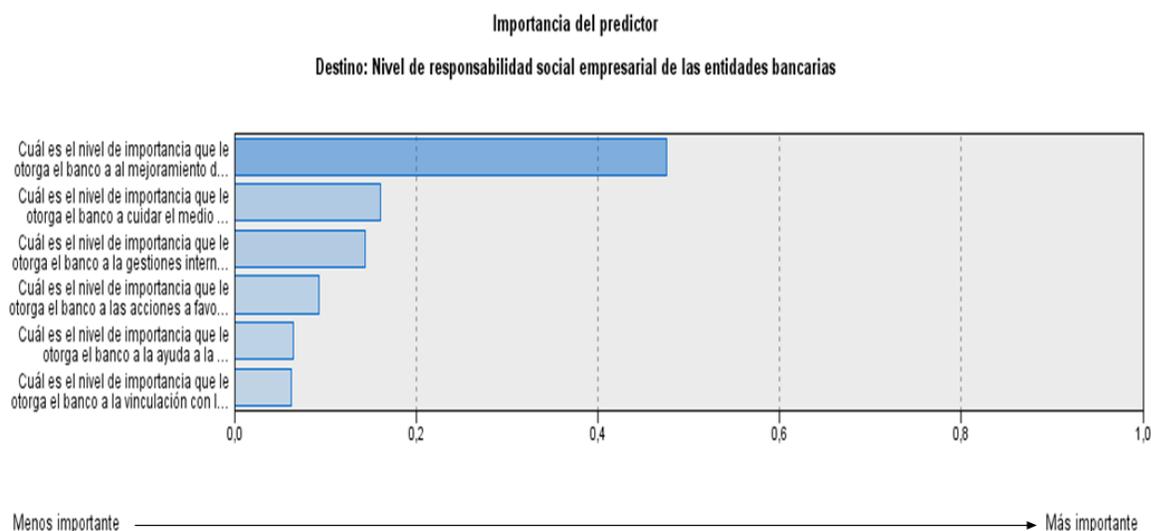
**Elaboración:** autora

Con respecto a este indicador los miembros de la muestra refieren que están totalmente de acuerdo (25%). Un 21% muestra indiferencia, el 19% dice estar parcialmente en desacuerdo y parcialmente de acuerdo y un 17% totalmente en desacuerdo.

Una vez terminado el análisis general de los indicadores se hace necesario establecer una regresión lineal a través del modelo lineal automático. Con esto se determina la relación de dependencia entre las variables dependientes e independiente y así saber en qué orden de prioridad se debe resolver las problemáticas que se presentaron por cada variable dependiente que se creó en el

proceso de responsabilidad social corporativa teniendo en cuenta los indicadores objeto de estudio.

La primera variable que se creó fue el nivel de responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias. Esta estableció el orden de prioridad para el trabajo de los indicadores, con una escala de 0 a 1, donde se debe tratar que los indicadores estén por encima del 0.5, valor que solo alcanza un indicador, por lo que se debe trabajar más arduamente en los otros. (Figura 12).

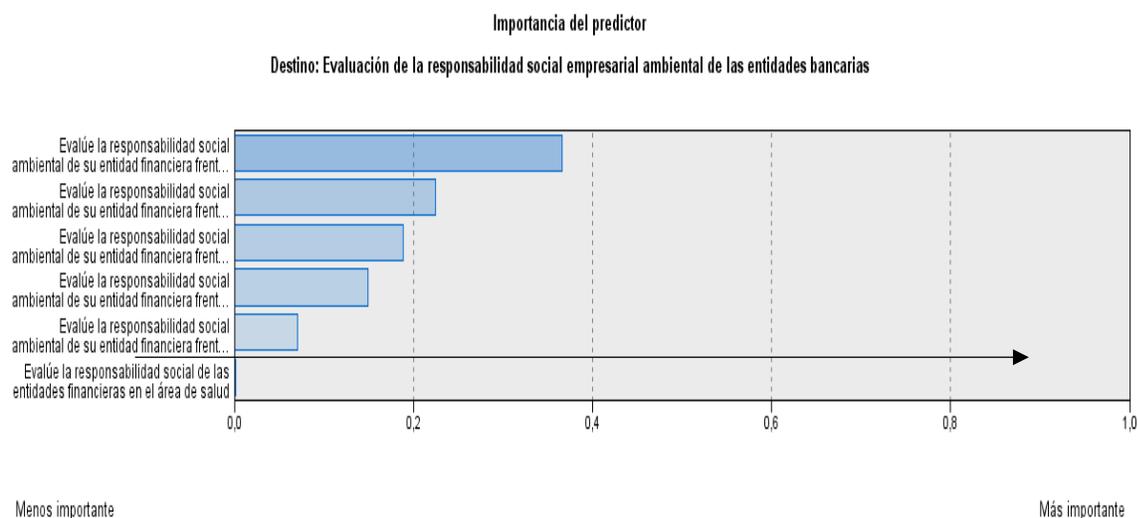


**Figura 12.** Modelo lineal automático del nivel de responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias

**Fuente:** SPSS 24.0

**Elaboración:** autora

La segunda variable dependiente estuvo relacionada con la evaluación de la responsabilidad social empresarial ambiental de las entidades bancarias a través del modelo lineal automático (Figura 13). Donde se evalúan diferentes indicadores y ninguno sobre pasa el 0.5, por lo que afirma las deficiencias generales en este sentido.

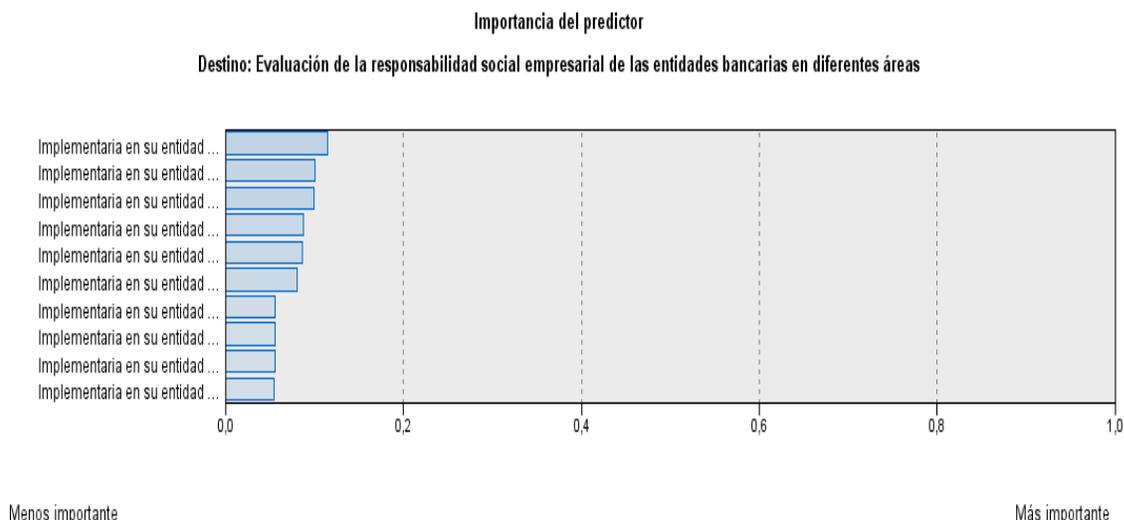


**Figura 13.** Modelo lineal automático de la evaluación de la responsabilidad social empresarial ambiental de las entidades bancarias

**Fuente:** SPSS 24.0

**Elaboración:** autora

La tercera variable fue la relacionada con responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias en diferentes áreas con la cual se trabajó la regresión lineal con el objetivo de obtener un modelo automático para el trabajo con los indicadores (Figura 4). Teniendo en cuenta el modelo podemos referir que esta variable también se comporta de forma deficiente ya que ningún valor sobrepasa el 0.5 de los indicadores.



**Figura 14.** Modelo lineal automático de la evaluación de la responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias en diferentes áreas

**Fuente:** SPSS 24.0

**Elaboración:** autora

Una vez establecido el modelo lineal que deja bien claro las deficiencias del proceso de responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias objeto de estudio. Se hace necesario establecer una correlación de las variables donde a través del coeficiente de Person (SPSS 24.0), podemos establecer su relación. En este sentido el nivel de responsabilidad social empresarial establece una relación directa con la evaluación de la RSE y la implementación de la misma. Lo que denota no solo que se tenga claridad sobre la RSE sino que hay que implementarla (Tabla 68). Así mismo la evaluación de la RSE ambiental guarda relación directa con la evaluación de la RSE en diferentes áreas por lo que estas últimas se necesitan desarrollar para incidir directamente en la primera.

Tabla 78 *Correlaciones de las variables dependientes*

Variables dependientes		Nivel de responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias	Evaluación de la responsabilidad social empresarial ambiental de las entidades bancarias	Implementaría la responsabilidad social empresarial en las entidades bancarias en diferentes áreas	Evaluación de la responsabilidad social empresarial en diferentes áreas
Nivel de responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias	Correlación de Pearson	1	0,021	0,062	,101*
	Sig. (bilateral)		0,678	0,221	0,048
	N	385	385	385	385
Evaluación de la responsabilidad social empresarial ambiental de las entidades bancarias	Correlación de Pearson	0,021	1	-0,036	,763**
	Sig. (bilateral)	0,678		0,486	0
	N	385	385	385	385
Implementaría la responsabilidad social empresarial en las entidades bancarias en diferentes áreas	Correlación de Pearson	0,062	-0,036	1	-0,02
	Sig. (bilateral)	0,221	0,486		0,701
	N	385	385	385	385
Evaluación de la responsabilidad social empresarial en diferentes áreas	Correlación de Pearson	,101*	,763**	-0,02	1
	Sig. (bilateral)	0,048	0	0,701	
	N	385	385	385	385

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De forma general tenemos un proceso deficiente en cuanto a responsabilidad social empresarial en las entidades bancarias objeto de estudio, que se debe trabajar mucho en este sentido, pero donde se identifican las deficiencias en orden de prioridad (Modelo lineal automático) y donde se establecen las relaciones de mejora (Correlación de variables).

#### **4. Capítulo: Perspectiva del organismo controlador y Asociación de Bancos (ASOBANCA) sobre la responsabilidad de la banca y su relación con la competitividad**

En este capítulo se presenta los resultados de las entrevistas realizadas a expertos de la Banca en Ecuador, teniendo como objetivo el captar su perspectiva desde el prisma de ente controlador en el primer caso, al entrevistar al Superintendente de Bancos del País, y; en el segundo caso como organismo representativo a la ASOBANCA, al inicio se describe la naturaleza y objeto de estas entidades y luego se describe la información resultante de las entrevistas, que serán analizadas en la discusión de la investigación.

##### **4.1. Superintendencia de Bancos de Ecuador**

###### **Antecedentes**

Ecuador se independizó en 1830, inicialmente poseía una economía poco monetizada, entendiéndose monetizar según el diccionario académico con los significados de “dar curso legal como moneda a billetes de banco u otros signos pecuniarios” y “hacer moneda”, entonces circulaba como medio de pago el oro y la plata acuñado en monedas de acuerdo con sucesivas leyes de moneda, considerándose como un país agrícola y comercial, principalmente, con algunas actividades excipientes en el comercio exterior, razón por la cual enfrentó la insuficiencia de recursos monetarios.

La exportación de monedas, la falsificación e incluso la emisión de billetes por establecimientos particulares determinaron que en 1832 se dicte por primera vez una Ley de Monedas en la República del Ecuador, para regular la acuñación de dinero y plata. En 1869 se promulgó la Ley de Bancos Hipotecarios, cuya vigilancia, a pesar de ser incompleta, se mantuvo durante más de cincuenta años.

En el año 1899 se elaboró una Ley de Bancos que disponía lo concerniente a los bancos de emisión, que operaban en la fabricación de moneda y en el manejo de los negocios bancarios del país. Llegaron a ser seis las entidades que emitían

dinero. Por primera vez se nombró una autoridad de supervisión de los bancos, mediante decreto ejecutivo en 1914, cuando se creó el cargo de Comisario Fiscal de Bancos, Su misión era vigilar la emisión y cancelación de los billetes de bancos, medida que entonces se dictó como de emergencia.

En 1927, bajo inspiración de la Misión Kemmerer (1925 – 1927), llamada así porque la presidió el doctor Edwin Walter Kemmerer, produjo en el país una verdadera transformación en el ramo bancario y financiero al expedir: La Ley Orgánica de Bancos, la Ley Orgánica del Banco Hipotecario (Banco Nacional de Fomento) y la Ley Orgánica del Banco Central, que afianzaron el sistema financiero del país, así como otras leyes que regularon el manejo de la Hacienda Pública. Desde entonces, se estableció la supervisión de las operaciones bancarias mediante la creación de la Superintendencia de Bancos el día 6 de septiembre de 1927.

Actualmente la Superintendencia de Bancos, con sedes en Quito, Cuenca y Portoviejo, funciona como el organismo que regula a la Banca en Ecuador, su misión es “Supervisar y controlar las actividades que ejercen las entidades financieras y de seguridad social, públicas y privadas, con el propósito de proteger los intereses de la ciudadanía y fortalecer los sistemas controlados”.

La visión organizacional de esta entidad regulatoria es “Ser una institución referente de supervisión y control que protege a la gente, promoviendo la estabilidad de los sistemas financiero y de seguridad social, con personal reconocido por su capacidad técnica que aplica procesos y tecnología eficientes”.

### **Objetivos Estratégicos Institucionales**

Los objetivos estratégicos que la institución se ha planteado para dar cumplimiento a su visión, se describen a continuación:

#### Objetivo 1:

Incrementar la efectividad del modelo de supervisión y control basado en riesgos de la Superintendencia de Bancos.

**Objetivo 2:**

Incrementar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.

**Objetivo 3:**

Promover la educación financiera en la ciudadanía.

**Objetivo 4:**

Reposicionar el rol de la Superintendencia de Bancos sobre la base de las competencias establecidas en la normativa vigente.

**Objetivo 5:**

Incrementar la gestión por procesos de la Superintendencia de Bancos.

**Objetivo 6:**

Incrementar la gestión tecnológica de la Superintendencia de Bancos.

**Objetivo 7:**

Incrementar el desarrollo, motivación y compromiso del Talento Humano de la Superintendencia de Bancos

**Competencias que le asigna la Ley**

La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica; parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la Ley. La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero y de Seguridad Social Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

De acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, el Superintendente de Bancos tiene las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Superintendencia;
- b) Dirigir las acciones de vigilancia, auditoría, supervisión y control de competencia de la Superintendencia;
- c) Dirigir, coordinar y supervisar la gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes;
- d) Acordar, celebrar y ejecutar, a nombre de la Superintendencia los actos, contratos, convenios y negocios jurídicos que requiera la gestión institucional y las obligaciones que contraiga;
- e) Actuar como autoridad nominadora;
- f) Elaborar, aprobar, previo a su envío al ente rector de las finanzas públicas, y ejecutar el presupuesto anual de la Superintendencia;
- g) Ejercer y delegar la jurisdicción coactiva; y,
- h) Ejercer las demás funciones que le asigne la ley.

### **Cobertura institucional**

La cobertura en las sedes legalmente establecidas se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 79.

*Cobertura institucional Superintendencia de Bancos de Ecuador*

Unidad	Número de clientes
Superintendencia Quito	4.379.894
Intendencia Regional de Guayaquil	4.316.032
Intendencia Regional de Cuenca	1.487.558
Intendencia Regional de Portoviejo	1.202.130
Total de población estimada (habitantes)	11.385.614

---

**Fuente:** Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios (2016)

La población estimada a la cual la Superintendencia de Bancos da su cobertura a través del control de las entidades supervisadas es de 11.385.614 habitantes, distribuidos de la siguiente manera: Intendencia Regional de Guayaquil sobre las instituciones controladas en las provincias del Guayas, El Oro, Los Ríos, Santa Elena y la Región Insular Galápagos. La Intendencia Regional de Cuenca sobre las instituciones controladas en las provincias de Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe. La Intendencia Regional de Portoviejo sobre las instituciones controladas en las provincias de Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Considerando la muestra diseñada para la presente investigación, se aplicó la entrevista al actual Superintendente de Bancos en Ecuador, con residencia y habilitación en la sede Quito.

### **Entrevista al Superintendente de Bancos de Ecuador**

La entrevista es una técnica directa e interactiva de recolección de datos, con una intencionalidad y un objetivo implícito dado por la investigación, en este caso se efectuó una entrevista estructurada con el más alto dignatario de la Banca en

Ecuador, Dr. Juan Carlos Novoa Flor, cuya introducción se enfocó en la importancia académica e investigativa del tema propuesto y la necesidad de conocer y analizar la perspectiva del organismo controlador sobre la responsabilidad social de la banca privada. Posteriormente, se procedió a la transcripción de los datos, Sampieri (2006) señala que “la transcripción es el registro escrito de la entrevista, sesión grupal, narración, anotación y otros elementos similares” (p.632).

En este contexto, se analizó la información referida sobre temas puntuales que sustentan los criterios emitidos, sobre las siguientes pautas inherentes al tema, algunas partes de esta narración se encuentran en primera persona, reflejando la transcripción textual de la entrevista efectuada.

#### *Relevancia de la responsabilidad social para la banca*

Es de relevancia absoluta. En el mercado financiero nacional conforme el Código Orgánico Monetario y Financiero existen varios tipos de entidades financieras, todas con objetivos y funciones que identifican diferentes mercados y distintas necesidades. Los productos y servicios que ofrece el sistema financiero afectan directamente la vida de todos los agentes que participan en él. Por ello, si la actividad financiera es responsable, la misma se traduce en beneficio de esos actores, es decir del país. La responsabilidad social se fundamenta en los principios de sostenibilidad que involucran prosperidad económica, preservación de las fuentes de empleo, responsabilidad social, equidad, protección ambiental e innovación social y tecnológica. Es decir, el hecho que de los bancos realicen actividades con responsabilidad social, es retribuir de alguna forma a la sociedad el beneficio que obtienen de ella. Por lo tanto, sin duda alguna es beneficioso para el país contar con una banca que promueva el desarrollo sostenible, que en lo económico permita la inversión de capital hacia actividades productivas, como la construcción, la industria, tecnología y la expansión de los mercados; y que también oriente sus servicios y actividad hacia el mejoramiento ambiental y fomente la participación del ciudadano. De esta forma, el sistema financiero estaría contribuyendo al progreso de la sociedad con responsabilidad social.

*Razones que motivan el por qué un banco debe ser socialmente responsable*

La responsabilidad social tiene mucha relación con aspectos de la vida cotidiana, tales como la demanda de dinero o la tenencia de activos. Para entender la demanda de dinero, es preciso recordar que la liquidez de un activo es la facilidad con que puede convertirse en el medio de cambio de la economía. El dinero es el activo más líquido que puede existir. La demanda de dinero es por tanto demanda de liquidez frente a otros activos más rentables, pero menos líquidos. En la forma cómo se atiende esa demanda está la diferencia.

Una entidad financiera que ignore el tema de responsabilidad social, pudiese estar en riesgo de perder clientes cada vez más informados, además de no poder participar en proyectos de tinte social que emerjan de la iniciativa tanto pública como privada. Adicionalmente, el negocio financiero tiene que ir incorporando nuevas variables en la planificación de sus productos y servicios, porque los usuarios del sistema financiero también van cambiando sus necesidades. De otro lado, la idea de la responsabilidad social no únicamente tiene que ver con el cumplimiento de las normas legales inherentes a su actividad financiera, sino también con el hecho de ser un buen miembro de la sociedad.

La Responsabilidad Social Empresarial RSE hace referencia al buen gobierno de la entidad financiera, gestionando de forma ética y sostenible, y llevando a cabo un conjunto de compromisos de carácter voluntario, con el fin de gestionar su impacto en el ámbito social, ambiental y económico, obteniendo los máximos beneficios para el conjunto de la sociedad. La Constitución ubica a la Superintendencia de Bancos como una entidad que integra la Función de Transparencia y Control Social, lo que le impone velar por la participación social, la defensa de los derechos de los consumidores de servicios financieros, fomentar la transparencia de los precios y tarifas de dichos servicios y fomentar la educación financiera del público. En ese sentido la Superintendencia de Bancos asume el tema de la responsabilidad social como un tema de gobierno corporativo, tal es así que, en el año 2015 se expidió la normativa aplicable para las instituciones financieras del sector financiero privado,

constante en el Capítulo VIII, Título XIII, Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, y otras normas de transparencia hacia los usuarios financieros y el público. Así el tema de transparencia como parte de los principios básicos de responsabilidad social se encuentran incorporados tanto en sus estatutos, reglamentos, manuales, políticas internas, como en la misma estructura organizacional. Sin embargo, dependerá mucho de la misión y cultura de cada entidad financiera desarrollar su propia agenda en la materia.

*Beneficios para un banco al ser socialmente responsable*

Entre los beneficios que obtiene una entidad financiera socialmente responsable serían las siguientes:

- Una práctica empresarial responsable con la sociedad y el entorno, lo cual hace que su gestión sea diferente
- El compromiso con iniciativas voluntarias que van más allá de lo exigido por la legislación y por las obligaciones contractuales adquiridas
- La obtención simultánea de beneficios financieros, sociales y ambientales y la mejora de la competitividad de la empresa, entre ellos fidelización de clientes (calificación social), obtención de recursos financieros más baratos, el mejoramiento en la reputación o indicadores éticos, entre otros.

*Opinión sobre las actuales políticas e iniciativas de los bancos privados sobre RS*

En el Ecuador algunas instituciones del sistema financiero van en forma paulatina plegándose a algunas tendencias internacionales en materia de responsabilidad social, como son los Principios de Ecuador, la Declaración de Collevocchio<sup>4</sup> sobre las instituciones financieras y sustentabilidad la participación en varios Foros y

---

<sup>4</sup> La Declaración de Collevocchio fue redactada por un grupo de ONG's preocupadas del grave impacto social de los proyectos financiados por instituciones financieras. Se presentó en Davos en enero de 2003 apoyados por el Foro Económico Mundial y fue suscrito por más de un centenar de ONG's. A diferencia de otras iniciativas, en ésta la sociedad civil le insta al sector financiero a actuar con responsabilidad por los impactos sociales y medioambientales a los que su actividad puede coadyuvar.

otros afines que instan a la diligencia en la concesión del crédito que persiguen que la inversión sea responsable.

Considero que el sistema financiero del país ha demostrado algunos avances en temas de responsabilidad social en la última década. La adhesión voluntaria de muchas de las entidades financieras a varias de las iniciativas internacionales, comienza poco a poco a visibilizarse en la actividad de las distintas entidades financieras en el país. Según la Corporación Andina de Fomento (CAF), el 59% de los bancos ecuatorianos mantienen un sistema interno de gestión ambiental, y han procedido a implementar la RSE dentro de diferentes aspectos, como son: ProCredit, Produbanco, Guayaquil, Pichincha, Solidario. Adicionalmente, la Asociación de Bancos Privados ASOBANCA también maneja algunos programas relacionados con el tema de responsabilidad social como es la estrategia de sostenibilidad financiera dentro del programa de finanzas sostenibles. En todo caso, es un tema que se espera vaya tomando mucho más fuerza porque la aplicación de la responsabilidad social en la gestión de las entidades financieras es un tema que trae beneficios, al ampliar sus oportunidades y competitividad; y se espera que poco a poco esta nueva tendencia se amplíe y redunde en prácticas de negocio justas con respeto al usuario financiero y mayores beneficios al entorno y a la sociedad.

#### *Función de la Superintendencia de Bancos relativa a la RS*

En materia de responsabilidad social y ambiental la Constitución de la República contiene algunas disposiciones que merecen ser destacadas, así, el artículo 278 menciona que para la consecución del “buen vivir”, a las personas y a las colectividades en sus diversas formas asociativas les corresponde producir, intercambiar bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental. Así mismo, la política financiera debe considerar las regulaciones que guían el fomento a la producción y las que contienen directrices para el endeudamiento público, estableciendo una obligación estatal de velar para que éste no afecte a la preservación de la naturaleza. Además, exige que los órganos competentes realicen análisis financieros, sociales y ambientales previos del impacto de los proyectos

que impliquen endeudamiento público, para determinar su posible financiación, así como establece la obligación de los mismos de realizar un control y auditoría financiera, social y ambiental en todas las fases del endeudamiento público interno y externo, tanto en la contratación como en el manejo y la fase de renegociación. En esa línea, la Constitución dispone que el crédito se oriente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de lograr su inclusión en la economía; así como establecer mecanismos preferenciales de financiamiento para los pequeños y medianos productores, facilitándoles la adquisición de medios de producción e impulsar un consumo social y ambientalmente responsable. En general el marco constitucional determina el deber del Estado de generar incentivos para la inversión en los diferentes sectores de la economía y para la producción de bienes y servicios socialmente deseables y ambientalmente aceptables. De otra parte, las instituciones financieras están expuestas indirectamente a varios riesgos, entre ellos, el riesgo ambiental en sus operaciones de crédito, dado que los controles ambientales que deben adoptar las empresas inciden en la situación financiera de éstas como tomadores del crédito, lo que a su vez repercute en el riesgo para el prestador del mismo. Por consiguiente, la Superintendencia tiene el reto de asumir nuevos medios de control del desempeño de sus entidades controladas, en relación con el tema de responsabilidad social. Al efecto, es preciso señalar que el artículo 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero contiene objetivos que se vinculan a temas de responsabilidad social como son: los temas de transparencia, de protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros, la protección de sus datos personales, entre otros.

La Superintendencia de Bancos consciente de la importancia de la responsabilidad social en el giro de las entidades bajo su control, emitió como se había comentado precedentemente la norma de gobierno corporativo, la cual en el artículo 7 del referido cuerpo legal, indica lo siguiente:

“ARTÍCULO 7.- El código de ética deberá contener valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los accionistas, socios, con los clientes, con los empleados, con los proveedores de productos o servicios y con la sociedad; de tal manera que se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, tales como: cumplimiento de la ley, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas. Estos valores y principios, son al menos los siguientes:

7.1 Cumplimiento de la ley y normativa vigente:

7.1.1. Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero y demás leyes aplicables; y, la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos; y,

7.1.2. Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental;

7.2 Respeto a las preferencias de los grupos de interés:

7.2.1. No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;

7.2.2. No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la empresa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;

7.2.3. Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;

7.2.4. Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;

7.2.5. Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;

7.2.6. Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.- Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;

7.2.7. Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);

7.2.8. No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad;

7.2.9. Proveer y mantener lugares de trabajo seguro y saludable;

7.2.10. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;

7.2.11. No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;

7.2.12. Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o empleados se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras; y,

7.2.13. La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este capítulo;

7.3 Transparencia:

7.3.1. Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;

7.3.2. Difundir información contable y financiera fidedigna;

7.3.3. Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros;

7.3.4. Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés; y,

7.3.5. La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad; y,

7.4 Rendición de cuentas:

7.4.1. Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia a la sociedad;

7.4.2. Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;

7.4.3. Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético; y, 7.4.4. Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética y ponerlo en conocimiento de la junta general de accionistas o de socios y al público en general a través de su página web.

*Principal aporte de la responsabilidad social al sistema bancario ecuatoriano*

En la actualidad las empresas no sólo deben considerar su posición en el mercado y su rentabilidad, sino que, también deben tomar en cuenta a la sociedad y ayudarla a resolver sus diversas problemáticas, para contribuir a mejorar el entorno, y retribuirle, de alguna forma, el beneficio que obtienen de ella.

Los beneficios que se obtendrían se clasifican en externos e internos:

*Externos:*

- Mejorar la confianza de posibles inversores
- Atraer y retener a personas con talento
- Posicionar y diferenciar la marca
- Captar nuevos clientes
- Fidelizar clientes
- Mejorar la imagen corporativa
- Mejorar la relación con el entorno

Minimizar su riesgo legal

*Internos:*

- Motivar a los/as empleados/as en los siguientes aspectos:

Mejorar el clima laboral, redundado en la mejora de productividad y calidad en la prestación del servicio

Mejorar la comunicación interna

Obtener fidelidad y compromiso del personal

Crear una cultura en la organización, a través del fomento de unos valores compartidos.

La responsabilidad social empresarial, crea nuevos espacios para la integración entre la sociedad y la economía, generando una relación recíproca, fundamentada en valores de cooperación, respeto, veracidad y compromiso.

*¿Qué necesita un banco para mejorar e incentivar las prácticas de RSE?*

Considero que este es un tema de gestión interna de cada entidad que implica simplemente la voluntad de hacerlo y la inversión de recursos para un cambio en la cultura de la entidad, aspecto que es verificado al momento de efectuar la supervisión GREC<sup>5</sup> Integral al componente Gobierno Corporativo.

*Prácticas en beneficio del medio ambiente*

Dentro de las prácticas vinculadas al medio ambiente se deberían considerar las que se encuentran vinculadas a la preservación de la naturaleza y direccionada a capacitar a los estratos pobres del país, a fin de desarrollar programas de emprendimiento, educación en la salud, actividades relacionadas con preservar la salud y mitigar posibles epidemias ambientales. Conceder créditos a tasas preferenciales a aquellas empresas que respetan el medio ambiente, beneficiarse de préstamos internacionales a más bajo costo, a fin de colocar recursos en empresas socialmente responsables con el ecosistema y grupos de interés.

La falta de aquello contraviene también al principio institucional de servicio al bien común en relación con las generaciones actuales y futuras. Una práctica sana dentro de lo concerniente al medio ambiente sería poner mayor atención a los desechos los mismos que generan la mayor contaminación del suelo y el agua de los ríos y mares, un tema importante constituiría dar el apoyo a aquellas empresas que invierten en la compra de desechos plásticos y vidrios para transformar en materia productiva que no contamine el medio ambiente y sea útil para la comunidad; sin embargo, este aspecto debería ir vinculado también a los temas de educación financiera.

*Compromisos de mejoras en la calidad ambiental por parte de los bancos*

De las supervisiones efectuadas al momento, es un tema que las entidades financieras lo están considerando casa adentro, esto es, con temas de reciclaje, reducción al mínimo del papel, separación de residuos, utilización restringida de plásticos, entre otros.

---

<sup>5</sup> GREC: G de Gobierno Corporativo, R de Riesgos, E de Evaluación Económica Financiera, y C de Cumplimiento

*Certificaciones ambientales nacionales e internacionales*

Definitivamente las exigencias de las normas ambientales tanto a nivel nacional como local, e incluso los requerimientos exigidos por los organismos financieros internacionales, obligan a que muchas empresas aborden los temas de responsabilidad social.

*Proyectos que impliquen beneficios ambientales por parte de los BPN*

Las entidades bancarias tienen el poder de influir en los comportamientos de sus clientes. El impulso de la banca sostenible es crucial para llegar a una sociedad más amigable con el medioambiente.

La Corporación Andina de Fomento, CAF-banco de desarrollo de América Latina y algunos bancos ecuatorianos (Pichincha, Produbanco, Pacífico, Guayaquil, Internacional, Bolivariano, entre otros) firmaron un convenio de cooperación técnica a través del cual se encuentran implementando un sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS) en las operaciones de crédito que otorgan las entidades.

Cabe indicar que Banco Pichincha postuló al premio con el “Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales” (SARAS), que evalúa el riesgo e impacto socio-ambiental de las actividades económicas desarrolladas por sus clientes, buscando generar nuevas oportunidades de negocios con la aplicación permanente de las mejores prácticas de desarrollo sostenible, y recibió el premio “Finance for the Future Awards 2017” por fomentar buenas prácticas sociales y ambientales entre sus clientes.

*Contribuciones de la banca a la problemática socio económica del*

*País*

Los bancos pueden aportar al mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, cumpliendo sus actividades dentro de un marco de responsabilidad social y ambiental, fijándose metas y objetivos encuadrados en sus políticas internas. Para el efecto, podrían adherirse a las distintas estrategias internacionales como nacionales que persiguen fines sociales y ambientales, e

implementar las normas o estándares diseñados con tal fin. Al efecto, también podría guiarse por los objetivos nacionales de desarrollo.

*Relación entre la RSE de los BPN y la competitividad*

En los últimos años la Responsabilidad Social Empresarial incide sin duda en la distinción o diferencia en el modo de hacer el negocio financiero, lo cual repercutirá también en la apertura a nuevos mercados, confianza y riesgo reputacional.

*Identificación de los problemas socio económicos por parte de la Banca*

Es un tema que no ha sido analizado por la Superintendencia de Bancos. Lo que se ha podido observar es que los bancos privados del Ecuador que han emprendido en responsabilidad social, ofrecen una variedad de servicios relativos a créditos verdes, préstamos ecológicos, entidades que buscan financiar a todos los sectores productivos donde existe potencial de energía renovable y eficiente, construcción sostenible e inversiones verdes, con beneficios en tasa, plazo, etc., además de abrir líneas de crédito para la adquisición de autos ecológicos y menos contaminantes.

Podría evaluarse la mencionada identificación con base a algún parámetro; sin embargo, en los momentos actuales existen aspectos importantes que deben ser analizados para procurar proyectos sostenibles dentro de la comunidad, tales como son las regiones de la costa que requieren mayor atención por los efectos del terremoto del 16 de abril del 2016, así como las poblaciones afroecuatorianas en donde hay necesidades primarias que aún no han sido satisfechas por la localidad. Quizá habría que trabajar en una política pública financiera en ese sentido.

*Proyectos de la banca privada para aportar a la solución de problemas socioeconómicos*

La banca ecuatoriana también asciende a la tendencia de apostar por proyectos sostenibles, tanto para sus clientes como para sus empleados. Desde créditos

“verdes” hasta programas más inclusivos para mujeres, que son iniciativas que promueven el bienestar en las personas, sean éstas por ejemplo el denominado “Banco del Barrio”, o “Pichincha Mi Vecino”, que fomentan la inclusión financiera, líneas de crédito verdes y programas de capacitación y emprendimiento que promueven el bienestar de sus colaboradores. Todas estas ideas han sido reconocidas por Pacto Global, un instrumento de las Naciones Unidas, que cuenta con 10 principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha anticorrupción.

*Áreas de acción de los programas sociales implementados por la banca privada nacional*

Los programas sociales no están destinados para áreas exclusivas, mayor porcentaje están destinados a energía renovable y eficiencia energética, ejemplo:

Banco ProCredit.- Colocó US\$26 millones distribuidos en 807 créditos verdes durante los últimos 5 años. De este total, 73,4% corresponde a proyectos de eficiencia energética (equipos de calefacción, refrigeración, sistemas para el sector agropecuario). El resto se destinó a iniciativas de energía renovable y a la implementación de medidas ambientales. Los préstamos entregados en 2016 representan el 42% del total de los créditos verdes otorgados por la entidad. Entre enero y marzo de 2017 se han concedido US\$ 3,4 millones en esta categoría.

Banco Pichincha.- En Londres el Banco Pichincha recibió el premio ‘Finance for the Future Awards 2017’, en el marco del programa de reconocimientos llevado a cabo por el ICAEW (Institute of Chartered Accountants in England and Wales) en el Reino Unido. El banco postuló su “Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS”, y fue ganador en la categoría “Inversión y Financiamiento”, siendo la única institución financiera de Latinoamérica en recibir este reconocimiento.

La distinción corresponde a la categoría “Inversión y Financiamiento”, destinada a resaltar y compartir las mejores prácticas de desarrollo sostenible en la construcción de modelos de negocio responsables que contemplen, entre otros aspectos, los financieros, sociales y ambientales.

Banco Guayaquil.- El banco cuenta con un modelo de sostenibilidad, basado en el triple eje: social ambiental y económico diseñado e implementado en estrecho dialogo con sus grupos de interés. El Comité de responsabilidad social, se reúne periódicamente para analizar los avances del Modelo de Sostenibilidad y los programas en este ámbito, que generan valor para los clientes, colaboradores, proveedores, bancos del barrio, comunidad, etc., así como para monitorear el cumplimiento de los programas establecidos por la Institución al respecto, una de ellas es la campaña de Me Cuido, que tiene como objetivo el crear conciencia en los colaboradores en temas de salud y cuidado personal; mientras que Mi Meta Saludable trata de determinar la situación actual de salud, bienestar y nutrición de los colaboradores con herramientas visuales como la tarjeta Mi Meta Saludable-IMC, que entregan a cada trabajador inscrito en el programa para fijarse su objetivo individual.

Produbanco.- Esta entidad publicó su décima memoria de Responsabilidad Empresarial del año 2017, correspondiente a la gestión realizada por el Banco y subsidiarias, cuyo contenido incluye aspectos económicos, sociales y medio ambientales. Los temas del informe que corresponden a Responsabilidad social son los siguientes: Innovación lanzamiento de la primera cuenta 100% digital, un aplicativo dirigido al segmento Millennial. Programa Líneas verdes que enfoca el financiamiento de proyectos de eficiencia energética, energía renovable y medidas de protección ambiental. Gestión con la comunidad, a través del apoyo en el ámbito educativo, cultural, deportivo y de gestión social, Fundación “Su Cambio por el Cambio” e iniciativas desarrolladas en el aspecto ambiental con clientes externos e internos.

Banco Solidario.- Mantiene una labor destacada dentro de la RES, cuya gestión fue calificada como Platinum, la más alta del Modelo de Impacto del Negocio (IBM

por sus siglas en inglés). Esta medición se alinea con la filosofía de valores del Banco, único miembro de la GABV (Alianza Global para una Banca con Valores) en Ecuador. Su valiosa gestión de generar una cultura de salud financiera y física, jornadas de reforestación, capacitación ambiental, manejo de desechos, reciclaje, impulso de reducción del consumo de energía eléctrica, papel y agua, apoyo social en varias provincias y otras actividades le hicieron merecedor de esta calificación. Además, ha suscrito, junto con los miembros de la Asociación de Bancos del Ecuador, el Protocolo verde que impulsa las buenas prácticas ambientales y la entrega de créditos para proyectos sostenibles.

Banco Solidario, se manifiesta con planes de responsabilidad social y empresarial mediante Jornadas Solidarias enfocadas al cliente, su familia y comunidad en busca de generar una cultura de salud financiera y física compartiendo charlas de hábitos saludables, manejo de dinero e importancia de los seguros, incluyendo en esta labor el chequeo gratuito de signos vitales y examen médico de rutina. Como emprendedores sociales, apoyan a los colegios de clientes con la Corporación Ecuatoriana de Formación Profesional Compartida (Ceforcom). Los estudiantes de bachillerato trabajan en la creación de microempresas para satisfacer necesidades sociales de sus comunidades. La entidad trabaja más de 20 años junto a Fundación Operación Sonrisa, reconstruyendo las vidas de miles de niños que sufren problemas de paladar y quemaduras; ha participado en misiones de Operación Sonrisa y de apoyo social en Esmeraldas, Machachi y Ambato. 288 colaboradores forman parte del voluntariado solidario, desde sus inicios. En Navidad y mediante la compra de regalos, apoya al Centro del Muchacho Trabajador, fundado en 1964 por el padre jesuita Juan Halligan, con la finalidad de “sacar a los niños trabajadores y sus familias de la pobreza”. El Voluntariado Solidario ha cumplido jornadas de reforestación y capacitación ambiental, con el Municipio de Quito, The Nature Conservancy y el Fondo de Agua de Quito (Fonag). En el Solidario, la campaña Impacto Cero tuvo un alcance de 480 mil personas en el 2017. Con su campaña de Manejo de Desechos y gracias a la instalación de canastas para reciclaje de plástico en todas las oficinas, incrementó en casi 75% el material de reciclaje. Continuando con el impulso a la reducción del consumo de energía eléctrica, papel y agua. El

material de reciclaje se entrega a las fundaciones Sembrar Esperanza y Padre Amador en Quito y Guayaquil, respectivamente, y a gestores ambientales en el resto de provincias. El banco, ha suscrito, junto con los miembros de la Asociación de Bancos del Ecuador, el Protocolo verde que impulsa las buenas prácticas ambientales y la entrega de créditos para proyectos sostenibles.

La empresa GIIRS Rating evaluó el impacto social y ambiental del Solidario, además de su gobierno corporativo y le otorgo la calificación *Platinum*, la más alta del Modelo de Impacto del Negocio (IBM por sus siglas en inglés). Esta medición se alinea con la filosofía de valores del Banco, único miembro de la GABV (Alianza Global para una Banca con Valores) en Ecuador.

## **4.2. Asociación de Bancos Privados de Ecuador**

### **Antecedentes**

La Asociación de Bancos del Ecuador, ABPE, es una entidad gremial sin ánimo de lucro, constituida el 30 de marzo de 1965, con la misión de representar los intereses legítimos de los Bancos Privados del Ecuador y promover un ambiente idóneo para su desarrollo.

Así también, la institución está encaminada a agremiar y representar a todas las entidades del sector financiero privado y promover mediante un diálogo constructivo, un ambiente económico favorable para su desenvolvimiento y para el desarrollo del Ecuador. La Dirección y la Administración de la Asociación están a cargo de la Asamblea General, del Directorio, del Presidente del Directorio y del Presidente Ejecutivo.

La misión de esta organización es representar los intereses legítimos de los Bancos Privados del Ecuador y promover un ambiente idóneo para su desarrollo, su visión se sustenta en ser la institución que agremie y represente a todas las entidades del sector financiero privado y promueva mediante un diálogo constructivo, un ambiente económico favorable para su desenvolvimiento y para el desarrollo del Ecuador.

## **Objetivos Estratégicos**

Los objetivos de la ASOBANCA son los siguientes:

- Promover un sistema regulatorio que favorezca el desarrollo de las actividades financieras y afines;
- Fomentar las relaciones entre sus Miembros y con Asociaciones similares del país o del exterior;
- Representar y defender los intereses legítimos de sus miembros;
- Promover y mantener la confianza del público en el sistema financiero; ampliar el conocimiento público acerca de la naturaleza y función de la actividad bancaria y velar por los intereses de los clientes del sistema.
- Colaborar con los entes reguladores del Estado, autoridades públicas, asociaciones empresariales y ciudadanas e instituciones internacionales;
- Impulsar políticas, leyes, programas, proyectos, medidas y acciones que favorezcan la solidez, la transparencia, la modernización y la responsabilidad social en las Instituciones Bancarias;
- Proporcionar a los miembros servicios de asesoría, asistencia técnica y capacitación y conciliación;
- Promover la confianza del público y de los clientes en el sistema bancario, proteger su imagen y hacer conocer su aporte al progreso de las actividades productivas;
- Proteger el buen nombre de las instituciones bancarias y difundir su aporte al progreso de las actividades productivas;
- Contribuir al desarrollo económico, financiero y social del Ecuador;
- Difundir entre sus miembros las mejores prácticas para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

### **Integrantes**

- Actualmente integran la ASOBANCA las siguientes entidades financieras:
- Banco del Austro
- Banco Bolivariano
- CITI Bank
- Banco Coopnacional
- Diners Club Internacional
- Banco Finca
- Banco General Rumiñahui
- Banco de Guayaquil
- Banco del Pichincha
- Banco de Machala
- Banco de Loja
- Banco Internacional
- Banco ProCredit
- Produbanco
- Banco Solidario

La ASOBANCA está organizada en siete comités técnicos, de los cuales el Comité de Finanzas Sostenibles se encuentra directamente vinculado al tema de investigación, teniendo como misión el fomentar el desarrollo integral en lo económico, social y ambiental a través de la educación, innovación y colaboración. La visión se enmarca en ser los catalizadores de la cultura sostenible en el sistema financiero del Ecuador.

Como hito fundamental del Protocolo de Finanzas Sostenibles suscrito en noviembre de 2016, se creó este Comité como órgano operativo de dicho Protocolo para promover iniciativas en la implementación de las estrategias y compartir las mejores prácticas entre las entidades signatarias.

### **Entrevista Directivos Asociación de Bancos Privados de Ecuador**

La segunda entrevista se la solicitó con el Presidente de la ASOBANCA Ecuador, delegando a la Ingeniera Carolina Landín, Coordinadora de Finanzas Sostenibles, quien emite oficialmente las opiniones de la ASOBANCA con respecto a la responsabilidad social de la banca privada nacional en Ecuador y aspectos relacionados a la competitividad y la interrelación entre estas variables.

\*Algunos segmentos de esta narración se encuentran en primera persona, reflejando la transcripción textual de la entrevista efectuada.

#### *Razones por las cuales un Banco debe ser socialmente responsable*

Para los bancos como para cualquier institución, el ser socialmente responsables trae múltiples beneficios, ¿entonces tiene que ver con la competitividad? Sí, es tanto beneficios sociales ambientales o beneficios económicos. Entonces esto le va a traer impactos positivos para su institución es por eso que los bancos han incursionado en esto y esto evidentemente repercute en que los sistemas financieros sean más competitivos y se igualen también a parámetros internacionales.

#### *Beneficios para la banca al ser socialmente responsable*

Como beneficios concretos de las finanzas sostenibles está la integración del análisis de riesgos sociales y ambientales, que quiere decir que los créditos que el banco va a otorgar, aparte de hacer una evaluación de los riesgos tradicionales y económicos que puede tener un cliente, analiza también que riesgos ambientales y sociales ese cliente puede tener, que sean un impacto en los ingresos del cliente y por ende eso sería un impacto en el repago que tiene de un crédito y eso sería un claro beneficio para la cartera del banco.

El segundo elemento es desarrollar nuevas líneas de crédito, el tercer elemento es la sostenibilidad como tal, entonces, de considerar aspectos de los ODS<sup>6</sup> en el banco, como se trata la igualdad de género, proveedores y clientes, cómo funcionan las prácticas de responsabilidad de reciclaje, de eco-eficiencia energética, de mejores prácticas de iluminación, todo lo que implica sostenibilidad casa dentro y finalmente finanzas sostenibles también tiene un eje transversal, qué es el aplicar los principios de gobierno corporativo, que aplica las Naciones Unidas.

En consecuencia, los beneficios más relevantes -según la visión de la entrevistada, se inicia por el fomento que la cartera de la institución financiera, este lo más sana posible; porque hace un análisis de crédito mucho más integral y completo, el segundo beneficio sería aprovecha las nuevas oportunidades de negocio que hay a través de líneas de crédito y el tercer beneficio también es la transparencia y la buena imagen que la banca está finalmente unida a la sociedad de ese país.

*Iniciativas de los Bancos Privados Nacionales en Ecuador en cuanto a Responsabilidad Social*

En estos últimos años ha habido un cambio muy importante hacia una mayor concientización y realmente una ejecución más a conciencia de estos principios; todavía hay una diversidad bastante grande, porque hay bancos que están mucho más avanzados en cuanto a prácticas de sostenibilidad y hay otros que están en el camino y tratan de avanzar y hay otros que recién están despertando y tratando de tener esto, porque son entidades mucho más pequeñas.

---

<sup>6</sup> Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) son fruto del acuerdo alcanzado por los Estados Miembros de las Naciones Unidas y se componen de una Declaración, 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas. Los Estados Miembros han convenido en tratar de alcanzarlos para 2030.

### *Actividades relacionadas al medio ambiente de los BPN*

Las más comunes serían la aplicación del SAT, la aplicación del sistema de análisis de riesgo social y ambiental. Los Bancos mediante el SAT, pueden realizar con facilidad sus operaciones financieras mediante métodos sencillos de suscripción, registro y validación de datos, además de realizar transacciones financieras con el Banco.

### *La responsabilidad social como una prioridad para la ASOBANCA*

Se podría considerar prioritario, a partir de la última gestión se creó una coordinación para el tratamiento de las finanzas sostenibles en la organización y se desarrolló toda una estrategia institucional, que conjuga todos los bancos que son parte de un protocolo que se suscribieron para comprometerse voluntariamente a usar estos principios.

*¿Qué necesita un banco para aplicar o perfeccionar estas prácticas de responsabilidad social y finanzas sostenibles?*

Para dar cumplimiento a este objetivo, se necesita apoyo técnico indudablemente de los expertos internacionales que al momento existen, el mismo que se encuentra ligado con procesos de capacitación y asesoría ; también necesitan como acceso a más o a financiamiento y mejores condiciones, porque nosotros a tener un riesgo país tan alto tanto para los bancos del fondeo crediticio es caro y eso de tener líneas de crédito nuevas también, no es tan fácil , en mejores condiciones como en otros países; entonces necesitan como éstos “*Plarame FLAID*”, también un en lo social puede ser el apoyo un poco más dinámico de lado del sector público, como regulador ya que esto se está haciendo de manera voluntaria que se les apoye con esto, a manera de incentivos o en reconocimiento o beneficios de algún tipo.

*Presupuestos de los Bancos Privados Nacionales para Responsabilidad Social*

Algunos Bancos sí lo consideran, otros lo tienen muy limitado, porque no es el mejor momento económico para el país en esta época. Se podría decir que eso también es una limitante importante. Sin embargo existen bancos para los cuales es una prioridad y ya han transformado a sus bancos hacia este concepto.

Como ASOBANCA, no se ha realizado un levantamiento de los valores que los Bancos invierten en responsabilidad social y sostenibilidad financiera.

*Prácticas vinculadas al medio ambiente*

Hay en varios niveles, en distinto grado según la institución, algunos bancos han hecho el tema de certificados del carbono neutro, o de sus instalaciones o edificios; han hecho objetivos de reducción de recursos, actividades y entrenamiento sobre la conciencia sobre la huella ambiental hacia sus colaboradores, programas de carbono neutro algo interesante es que también están iniciando el tema de innovación con enfoque ambiental porque él digitalizar las cosas también nos ayuda a hacer mucho más sostenibles, otra una de las políticas de gestión ambiental más importantes del sistema financiero es la aplicación del “SARES” que ayudan a reducir impactos, además de cumplir con la legislación ambiental vigente busca dar un plus más, es decir prevenir mitigar estos riesgos ambientales y también los riesgos sociales.

Finalmente otro de los ejemplos puede ser promover la producción amigable a través de fondos de financiamiento para proyectos de eficiencia energética, cambio de maquinaria o que genera ahorro económico a las empresas que reducen su impacto ambiental, también hay créditos que están tanto para las personas tanto naturales o jurídicas que quieran mejorar su tecnología o quieran comprar equipos más eficientes y reducir el impacto ambiental que tienen y se está financiando, esos son algunos de los ejemplos.

*Compromiso con la mejora de la calidad ambiental por parte de los bancos privados nacionales de Ecuador*

Acorde a la entrevista si existe este compromiso, además que la legislación obliga a cumplir ciertos parámetros, además de esto hay un compromiso adicional o institucional individual de los Bancos.

Además, es importante para los bancos el poseer certificaciones ambientales internacionales o nacionales y la mayoría ya tiene algún tipo de certificación.

*¿Cómo contribuyen los bancos a la resolución de problemas economía prioritarios?*

La Banco contribuye al tema de responsabilidad social en este aspecto porque ayudan a la comunidad como por ejemplo al ejecutar el programa para jóvenes emprendedores, hacen temas de educación financiera, yo le veo más por ahí pero si tú le ves como un tema filantrópico ,le ves como un tema de contribuir, ya es un tema de inclusión financiera que trabajan para mejorar, que más gente mejore su calidad de vida a través de los servicios financieros, esa también hacia los bancos es una práctica directa de su negocio como actividades de marketing de publicidad también lo hacen ,pero eso ya es práctica de cada banco en común que trabajan con fundaciones, etc.

*Competitividad y Responsabilidad Social de la Banca*

Yo creo que los bancos trabajan los temas de sostenibilidad no lo hacen por el tema de imagen, aunque si lo usan para para eso, es decir no es su motivación, no es el objetivo primordial, porque el tema de sostenibilidad les hace más sostenibles y los vuelve más competitivos y tiene mucho mejor rendimiento y tienen mucho más competitividad a nivel nacional y podrán aprovechar todo el contexto actual que él

utilicen también eso como imagen; sí, está bien que lo usen con imágenes algo bueno de lo que están haciendo, pero la mayoría no te podría asegurar por todos yo representó al gremio no a todos, que alguno tal vez lo haga pero la mayoría no lo hace por ese motivo.

### *Conclusiones de la entrevistada*

Yo realmente veo un cambio en los últimos años de que ya hay una estrategia detrás que ayuda a coordinarlos, de que esto como te digo algunas personas, la sostenibilidad empieza a caminar sola por el sistema financiero ecuatoriano ya no es algo que lo están haciendo como te decía por quedar bien o porque alguien les está exigiendo. Cómo fue el tema de Educación financiera aquí en el Ecuador, que fue hecho por una imposición normativa, sino que ya es una motivación que ella se mueve solo ya que muchos más bancos están metiendo en esto, entonces la sostenibilidad ya está incorporada en el ADN de los bancos entonces eso es algo positivo, claro que todavía hay muchísimo trabajo por hacer y seguir jalando a los que faltan en esto, pero los principales ya están integrados en este principio.

Hemos tratado ya algunas veces de trabajar, pero todavía no se ha logrado concretar nada yo sí creo que es importante especialmente en este tema que no nos intenté regular como si esto fuera un tema regulable o sea es un tema que requiere incentivos y que requiere impulso por ejemplo en Brasil hay una normativa, que es prudencial, que busca que todos lleguen a ese fin, pero no les pone una normativa de multas o imposición porque esto no es un tema así como otros.

Además, se ha logrado bastante o sea trabajado bastante bien desde ASO BANCA de que no se vaya a querer poner una norma muy desapegada de la realidad.

## 5. **Discusión de resultados**

Para poder definir el análisis de los resultados se hace necesario establecer una comparación con las principales teorías que fueron objeto de estudio. De esta forma se puede determinar las relaciones existentes con las mismas.

Este análisis se estructura, presentando en un inicio la perspectiva del cliente de la banca, luego tanto del organismo controlador o Superintendencia de Bancos y por su representatividad en el sector de la ASOBANCA, en el primer caso se obtuvieron los datos mediante una encuesta y en el segundo mediante entrevistas semi estructuradas.

Howard (1953), hace referencia a la teoría Social Responsibilities of the Businessman, en el cual se plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad. Elementos que se ponen de manifiesto en el cuestionario que se aplica en las entidades financieras y que está atemperado con la realidad actual de la RSE en las entidades financieras.

Desde otra óptica la investigación contradice la postura de que la RSE tiene como única responsabilidad que la empresa brinde a la sociedad productos y genere lucro, considerando a este proceso como una doctrina subversiva ligada a la filantropía (Friedman, 1962). Desde este punto de vista los miembros de la muestra refieren la necesidad de cuidar el medio ambiente, las políticas educativas, sociales,

deportivas, que todavía no alcanzan los niveles deseados en la sociedad y se demuestran en los resultados de las tablas y modelos anteriores.

También se puede incluir la segunda variable de esta investigación, y aportar también que los BPN en Ecuador no solamente involucran a sus actividades prácticas de RSE por filantropía o ser una obligación derivada de la globalización es una motivación para captar clientes y mantenerlos, y cada vez mayormente adherida a la calificación de la Banca Ecuatoriana, cómo observamos en la interrogante, a pesar de que tan solo un 24.7% de los encuestados señala haber escuchado hablar sobre RSE, más un 26.2% ha escuchado y denota interés sobre el comportamiento ético de la Banca.

Así mismo, los resultados concretados en el diagnóstico corroboran el principio teórico de que las obligaciones y responsabilidad que la empresa posee deben integrar el marco funcional y operativo, que se definen como etapas obligatorias, política y socialmente responsable (Sethi; y Carroll, 1979) y (Wartick; y Cochran, 1985). Lo anteriormente expresado proporciona la medida en que las variables de investigación se dividieron para alcanzar los resultados, como, por ejemplo el nivel de responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias, la evaluación de la responsabilidad social empresarial ambiental de las entidades bancarias, la implementación de la responsabilidad social empresarial en las entidades bancarias en diferentes áreas y la evaluación de la responsabilidad social empresarial en diferentes áreas. Ninguna de las cuatro variables supera el 50% del nivel de aplicabilidad de los indicadores objeto de estudio que se aprecian en los modelos lineales automáticos.

Los resultados de la investigación proponen el establecimiento de los niveles de RSE (Portales, & García, 2009). Autores que proponen indicadores que se toman en cuenta en la presente investigación y todos los miembros de la muestra están de acuerdo con su implementación ya que no se cumplen en estos momentos por parte de las entidades financieras: gestión ambiental un 25%, reforestación 23%, creación de nuevos empleos 32%, donaciones a sectores sociales con bajos recursos 36%, clínicas deportivas 40%, construcción de viviendas 25%, concursos intercolegiales 40%, creación de empresas jóvenes 32%, apoyo financiero a pequeños productores 31%, y educación en micro finanzas 36%.

Los resultados también concuerdan con el análisis que plantea López, Contreras y Molina (2011) bosqueja la interrogante: ¿Si ha llegado el momento que la empresa capitalista, ejerza un liderazgo que trascienda y vaya más allá de los intereses económicos? Estas interrogantes se demuestran en los criterios del diagnóstico donde se evidencia la necesidad de implementar acciones por parte de las entidades bancarias que potencien la aplicación de la RSE en el desarrollo humano.

Así mismo se difiere de Coraggio (2013) que potencia a la RSE bajo dos ángulos divergentes, ubicándola como una evolución espontánea de la gestión empresarial o como una respuesta a la demanda social, ofrecida por las organizaciones. La RSE es una necesidad de fomentar el compromiso de las organizaciones con la sociedad, en este caso las entidades financieras. Las personas confían en las entidades financieras sin embargo estas en muchos casos no devuelven la confianza, o no les

preocupan las demás personas, como se demuestran en varios indicadores del diagnóstico.

Sin embargo, se comprueba en la encuesta efectuada que mientras mayor es el nivel de instrucción del encuestado, mayor es su preocupación en cuanto a la inserción de la responsabilidad social en su banco de confianza, un 62% de la muestra, que posee estudios universitarios acotan su interés y aprobación con su Banco por prácticas socialmente responsables.

Dentro de las teorías más apropiadas de la investigación se tiene la de López, Ojeda & Ríos (2016), la cual propone los factores que mayor impacto tienen sobre el nivel de responsabilidad social empresarial, pero teniendo en cuenta el capital humano. Potenciando variables como los derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación y desarrollo de la comunidad. Estos elementos se ponen en práctica con resultados no deseados en los criterios de la muestra, específicamente en las áreas de las prácticas laborales, derechos humanos y medio ambiente, donde se demuestra que las entidades financieras deberían potenciar más estos elementos. Lo anterior se puede apreciar en las gráficas anteriores que hacen referencia a estos elementos.

Otros de los aportes significativos con los que coinciden los miembros de la muestra son con la teoría de Bauman (2011), que potencia indicadores nobles pero que no se cumplen en la práctica, o no desde la óptica de los encuestados. Muchas empresas han presentado los empleos dignos y decentes como acción de responsabilidad social, pero no todas cumplen con el trato justo, la distribución digna de beneficios y la equidad, que son elementos de equidad e igualdad social.

En relación a estas prácticas no se revela una prioridad para los BPN de Ecuador en cuanto a lo que es el Desarrollo Humano, relacionado a la RSE, denotándose actividades aisladas como por ejemplo el ir a la oficina en bicicleta, que podría considerarse una práctica beneficiosa para la salud del empleado.

Giacomozzi et. al. (2014) refiere la responsabilidad social empresarial como un lugar para varios modelos, áreas de aplicación, grupos de interés y niveles de cumplimiento, pero dificulta la creación del capital social ya que este es un bien intangible. Este último elemento puede surgir de acuerdo con al nivel de relaciones que las empresas posean con los grupos de intereses, mediando el interés económico, y algunas condiciones como la ética, la legal, y la discreción, elementos que se ponen de manifiesto en los resultados de la investigación.

En el análisis general de los indicadores se hizo una regresión lineal a través del modelo lineal automático. Con esto se determinó la relación de dependencia entre las variables dependientes e independiente y así saber en qué orden de prioridad se debe resolver las problemáticas que se presentaron por cada variable dependiente que se creó en el proceso de responsabilidad social corporativa teniendo en cuenta los indicadores objeto de estudio.

La primera variable que se creó fue el nivel de responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias. Esta estableció el orden de prioridad para el trabajo de los indicadores, con una escala de 0 a 1, donde se debe tratar que los indicadores estén por encima del 0.5, valor que solo alcanza un indicador, por lo que se debe trabajar más arduamente en los otros.

La segunda variable dependiente estuvo relacionada con la evaluación de la responsabilidad social empresarial ambiental de las entidades bancarias a través del modelo lineal automático. Donde se evalúan diferentes indicadores y ninguno sobrepasa el 0.5, por lo que afirma las deficiencias generales en este sentido.

La tercera variable fue la relacionada con responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias en diferentes áreas con la cual se trabajó la regresión lineal con el objetivo de obtener un modelo automático para el trabajo con los indicadores. Teniendo en cuenta el modelo se puede referir que esta variable también se comporta de forma deficiente ya que ningún valor sobrepasa el 0.5 de los indicadores.

Todo lo anterior potencia la relación directa de la teoría y los resultados, aunque estos últimos no alcancen los niveles deseados y los modelos tengan que mejorar en función del cumplimiento de los objetivos de la responsabilidad social corporativa.

Siguiendo con la teoría anterior, la generación de capital social es el resultado de un trabajo arduo y continuo desde las diferentes experiencias que el ser humano interpreta del entorno, y donde las empresas juegan un papel fundamental desde su responsabilidad social, aportando a todas las ramas del conocimiento social como, por ejemplo, la educación, economía, el deporte, la salud entre otras muchas. Por lo que la generación de capital social debe ser uno de los objetivos a lograr dentro de las empresas, ya que este elemento genera una gran responsabilidad social.

Este elemento de la teoría anterior potencia un alto grado de responsabilidad social sin embargo los miembros de la muestra hacen referencia a la desatención de las clínicas deportivas, las becas para estudios universitarios, la construcción de viviendas entre otros elementos que se aportan en los resultados y se deben implementar estas políticas por parte de las instituciones bancarias del Ecuador.

La responsabilidad social se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local o global (Fernández, 2009).

Es una teoría interesante por lo que se concuerda con ella desde lo teórico ya que en el práctica, no se define el concepto del deber ser pero sin embargo muchas instituciones bancarias en el Ecuador lo obvian o solo desarrollan algunos elementos como es el caso de la investigación objeto de estudio, donde la responsabilidad social empresarial, se tiene en concepto y algunas acciones pero se olvidan otras como por ejemplo el tema medio ambiente y la ayuda a los pequeños empresarios, entre otros elementos significativos.

Los escritos de Acción RSE (2011) definen la Responsabilidad social empresarial como una visión de negocios, necesaria para la sustentabilidad y competitividad de las empresas, que integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda la cadena de valor. La investigadora de esta obra, difiere con esta teoría, un poco materialista y menos social, donde no se debe olvidar que los grandes negocios dependen de compradores de productos o servicios que si su nivel de vida es mejor

pues llevaran el negocio a otro nivel, elementos que, aunque algunas empresas como es el caso de las instituciones bancarias del Ecuador estén bien quizás podrían estar en otro nivel con clientes más satisfechos y comprometidos.

Para el Instituto Ethos (2005) la responsabilidad social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que esta se convierta en corresponsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos, no únicamente de los accionistas o propietarios.

En esta investigación se concuerda con esta teoría a tal punto que de ella surgieron los principales indicadores que se evalúan, donde uno de los objetivos de la investigación será la socialización de los resultados con las instituciones financieras a razón de que conozcan las principales evaluaciones aportadas por sus clientes y de tratar de potenciar una nueva estrategia de trabajo en conjunto sociedad instituciones bancaria, con el propósito de construir un mundo mejor y elevar los indicadores de desarrollo humano como por ejemplo el acceso al empleo, a la educación, a la salud, a los deportes, a la cultura, al cuidado del medio ambiente, a la vivienda entre otros elementos que las entidades bancarias podrían ayudar más.

La responsabilidad social incide en el desarrollo de la empresarial donde Cabanelas (1997) define cuatro niveles de desarrollo que se tomaron en cuenta en la investigación y que se está de acuerdo totalmente en que la Responsabilidad

institucional debe ser una estrategia de la empresa en su contexto más amplio, lo cual determina el rol que posee la organización frente a su entorno legal, político y social. Este nivel es la base de la responsabilidad social según el autor ya que en los otros niveles ya no se concibe, sino que se implementa.

Por otra parte, la Responsabilidad corporativa debe potenciar los principales intereses que poseen las instituciones financieras en relación con el crecimiento, desarrollo y administración de las diferentes líneas de negocio, enfocadas a la sociedad. En ese marco, el banco es entendido como un ente generador de dinero, que permiten responder adecuadamente a los requerimientos y las necesidades de las partes interesadas, pero con una política de ayuda a las necesidades sociales, que se expresan en los resultados del análisis de la encuesta aplicada en el epígrafe anterior.

La Responsabilidad de negocio en las instituciones financieras tiene que ser parte de la competitividad de la empresa, dada por la capacidad que posea para generar, desarrollar o mantener una ventaja competitiva en función de la responsabilidad social empresarial. Ello fluye de los procedimientos, tecnología y conocimiento, que la unidad realiza para desarrollar el negocio en función de las necesidades sociales.

La Responsabilidad funcional. Es el nivel en el que se desarrollan el conjunto de actividades que da vida a las instituciones financieras. Por ello, en esta área, se concreta todo lo planeado en los niveles más altos en la empresa. Comprende áreas como logística, operaciones, comercialización y servicios de postventa, que se muestra desconocimiento por parte de los clientes (miembros de la muestra), que

lo plantean en los indicadores trabajados con anterioridad y que potencian el estado actual de la responsabilidad social empresarial de las entidades financieras del Ecuador.

Las empresas tienen diferentes motivaciones para el involucramiento en acciones de responsabilidad social (Quazi y O'Brien, 2000).

Afirman que el compromiso hacia la responsabilidad social depende de la visión del empresario y los resultados que de ella se espera obtener. En este sentido, la visión puede ser reducida o amplia. La primera se limita a la obtención de beneficios bajo un marco legal, es decir, las empresas son responsables socialmente cuando la obtención de utilidades y otros beneficios incluyen a la legalidad como único requisito a cumplir, coincidiendo con lo planteado por Friedman (1970).

En la segunda, el empresario busca satisfacer expectativas de la sociedad, en términos medioambientales, conservación de recursos y filantropía. Elementos que se potencian desde la teoría pero que se abarcan más la primera idea de beneficio personal que la segunda de tipo social y eso se evidencia en los resultados planteados anteriormente, como existen muchos temas con lagunas de conocimientos, incongruencias y mala evaluaciones o división parciales de criterios entre valoraciones positivas y negativas.

Campopiano, De Massis y Cassia (2012), definen las motivaciones de los empresarios en económicas y éticas potenciando el nivel de coincidencia de la investigadora, sin embargo, dentro de las motivaciones económicas están aquellas empresas que incrementan sus utilidades, para mejorar su reputación. Llevando a

cabo acciones tales como mejoras en condiciones de vivienda y en educación, así como incrementar los niveles de seguridad y las condiciones de trabajo de los empleados, la satisfacción de las necesidades de los consumidores y apoyar al gobierno en caso de desastres naturales.

Por otra parte, Quintana (2008) afirma la existencia de una falta considerable de conocimiento de responsabilidad social empresarial sobre todo en las instituciones financieras, lo que limita a las empresas a tomar acciones para ello elementos que se evidencian en los resultados de las encuestas.

Contreras, López y López (2012) resaltan que entre las barreras que existen para el involucramiento en acciones de RSE están el capital cultural del empresario, donde propietarios con bajos niveles de escolaridad tienden a involucrarse en menor medida en acciones sociales elementos con los que se está de acuerdo.

Connel (2007), por su parte, resalta como barreras significativas para un mayor compromiso con la RSE, la falta de tiempo y las restricciones financieras, elementos con los que no se está de acuerdo porque se debe iniciar acciones para resolver estos planeamientos y apoyar más al crecimiento del desarrollo humano y la sociedad.

Ríos, Ferrer y López (2013), demuestran que la RSE no es reconocida por las empresas familiares, especialmente por las de tamaño micro, que perciben que su actividad está primordialmente ligada al aspecto económico, sin que esté relacionado con actividades en beneficio de sus grupos de interés situación que debería cambiar.

Arredondo (2013), ha asociado que los clientes y consumidores suelen ser más críticos a la hora de comprar productos o servicios, tomando en cuenta además de otros factores como la calidad y el precio, la responsabilidad social que tienen las empresas en cuestiones ecológicas, sociales y laborales, es decir, favorecen a aquellas empresas que en sus procesos no contaminan, que no tienen prácticas de explotación de empleados y que se preocupan por la sociedad, de lo contrario, los consumidores suelen castigar a las empresas, dejando de comprar y consumir sus productos y servicios. Sin embargo, los resultados de la encuesta denotan que el 45% de los clientes no cambiarían de banco si este no es socialmente responsable, más expresan ciertos “castigos” ante esta condición.

De forma general estamos en presencia de un tema de vital importancia para la sociedad y donde las entidades financieras deben mejorar sus buenas prácticas en este sentido. Elementos que reclaman los miembros de la muestra, que forman parte de un sector más privilegiado que otros que no tienen ni cuentan en el banco, y en que en muchos casos son mayoría.

En la entrevista, tanto para la Superintendencia de Bancos como para la ASOBANCA de Ecuador se trata de un tema en desarrollo de sustancial importancia para las partes relacionadas con la Banca y que actualmente tiene bases medulares en análisis realizados a nivel nacional e internacional, entonces, estos resultados son congruentes con el reporte presentado en el documento titulado El Desarrollo Sostenible en el Sistema Bancario de Ecuador, que recopila una encuesta dirigida a gerentes de los BPN.

Desde la cumbre de Rio llevada a cabo en el año 1992, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente ha unido esfuerzos con el sector financiero por un objetivo común que es la inclusión de prácticas ambientales y sociales en las operaciones de los bancos, esta iniciativa se apoya en un esfuerzo conjunto con la CAF – Banco de Desarrollo de América Latina y de UNEP FI, lo que le da soporte organizacional y mundial a la importancia de la inclusión de prácticas socialmente responsables en el sector.

Estos organismos dan un primer paso al diagnosticar en este documento la implementación de prácticas deseables en el sector financiero de Ecuador, con el propósito de establecer cuáles son las políticas, iniciativas y/o legislación de carácter ambiental y social que deben ser consideradas por los BPN y actualmente existen como adopción voluntaria o cumplimiento obligatorio.

Otra interrogante propuesta en este instrumento de investigación para estas entidades, fue cuál es la principal razón para que un Banco sea socialmente responsable, al analizar los resultados se destaca en esta pregunta la relación entre las variables planteadas en esta tesis, es decir, Responsabilidad Social de Banca y Competitividad, evidenciándose en el diagnóstico a la banca ecuatoriana reportado por la ASOBANCA y planteado en la entrevista, de 17 BPN el 59% cuenta con un sistema interno de gestión ambiental, social y de gobernanza corporativa, destacándose que estos bancos a su vez lideran el ranking de calificación de la banca en Ecuador, lo que confirma la hipótesis planteada en esta investigación, evocando estos resultados que explican el por qué razones la RSE en los Bancos Privados Nacionales de Ecuador aporta ventajas competitivas en el mercado financieros y la

afirmación de que los Bancos Privados Nacionales de Ecuador han instaurado prácticas de RSE eficaces desde la perspectiva ambiental, beneficios sociales a la comunidad y problemas socioeconómicos prioritarios, que sean perceptibles desde el enfoque de clientes y agentes de control.

Un 43% de estos Bancos adoptan estos sistemas en el año 2015 y un 14% en el 2016, lo cual muestra un incremento sobre el 14% que se presentó en los años 2012 al 2014.

El siguiente acápite de la entrevista sostiene que los principales beneficios de una banca socialmente responsable se basan en las finanzas sostenibles que incorporan elementos, uno es lo que se llama análisis de riesgos sociales y ambientales, que según Ochoa (2017), se desmiembran en un desarrollo humano sostenible, que según el Consenso de Washington<sup>7</sup> incluye el Desarrollo Humano Sostenible, que convierte el desarrollo de las personas como el aumento de sus capacidades, oportunidades y libertades para tener una vida plena, esto en el plano de una óptima gestión de recursos naturales.

Entonces, las personas (naturales o jurídicas) se ven beneficiados con una banca socialmente responsable que se hace cargo de su ámbito específico de actuación, conociendo y asumiendo los impactos que sus actividades generan sobre sus

---

<sup>7</sup> El denominado Consenso de Washington se refiere al conjunto de medidas de política económica de corte neoliberal aplicadas a partir de los años ochenta para, por un lado, hacer frente a la reducción de la tasa de beneficio en los países del Norte tras la crisis económica de los setenta, y por otro, como salida impuesta por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM) a los países del Sur ante el estallido de la crisis de la deuda externa. Todo ello por medio de la condicionalidad macroeconómica vinculada a la financiación concedida por estos organismos.

clientes, empleados, accionistas, comunidades, estado, medio ambiente y sociedad en general.

Las finanzas influyen, según este autor, en la configuración de un tipo u otro de sociedad en función del destino de los fondos que colocan en sus clientes, su poder actual las sitúa a veces por encima de los estados, que mejor que ofrecer este poder al servicio de un Desarrollo Humano Sostenible.

La siguiente pregunta en la entrevista a la ASOBANCA, solicita un análisis de las iniciativas de los bancos privados nacionales de Ecuador, evidenciándose un cambio importante hacia una mayor concientización y realmente una ejecución más a conciencia de estos principios sobre responsabilidad social.

Se denota inversiones socialmente responsables, con las cuales se añaden a los típicos criterios financieros, criterios sociales y ambientales. Tamayo (2015) reporta las prácticas de la banca ecuatoriana a esa fecha, las que se comparan con las prácticas actuales sin denotar sustanciales variaciones, sin embargo, si es claro que existe una evolución que luego de esta investigación se podría verificar como relacionada con la importancia que da el cliente a la RS de la Banca y su relación con la calificación del Banco, la cual requiere un monitoreo frecuente sobre su balance y alcance.

Para la ASOBANCA, lo que necesita un banco para aplicar o perfeccionar estas prácticas de responsabilidad social, es apoyo técnico e incentivos estatales o gremiales. Al hablar de incentivos se podría insertar los que otorgan las agencias de rating social, como “premios” a comportamientos de la Banca, algunos de ellos

son a nivel internacional: EIRIS (Ethical Investment Research Service, UK), SAM Group (Sustainability Asset Management, Suiza), Vigeo (Francia).

El banco Pichincha recibió el premio «*Finance for the Future Awards 2017*» por fomentar buenas prácticas sociales y ambientales entre sus clientes, en el marco del programa de reconocimientos llevado a cabo por el ICAEW (*Institute of Chartered Accountants in England and Wales*) en el Reino Unido, lo que denota los avances en cuanto a RSE del sector en Ecuador.

Otro componente de esta entrevista fue el tema relacionado al presupuesto destinado para estos proyectos en los BPN, de lo cual no se reportó datos en Ecuador, más existen documentos relacionados a la implantación de la banca ética en Europa, que hacen referencia a los contextos legislativos y políticos que responden al ordenamiento bancario de cada país y sus legislaciones, siendo en América Latina un presupuesto individual según el comportamiento particular de cada entidad bancaria.

Entonces ¿existe un compromiso con la mejora de la calidad ambiental por parte de los bancos privados nacionales de Ecuador?, para Economistas sin Fronteras (2017), un banco comprometido con mejorar su sistema de gestión para ser socialmente responsable debe preocuparse por sus fondos de inversión y pensiones, con expertos que provean un servicio transparente, fondos rotatorios, para conceder préstamos a personas o grupos excluidos al sistema crediticio, fondos de garantía para pequeñas empresas, microcréditos para personas con escasos recursos,

depósitos socialmente responsables destinados a financiar proyectos que cumplan con criterios éticos, banca ética con presupuestos para actividades sociales y medioambientales, como por ejemplo *Grameen Bank*, *Triodos Bank*, *Banca Popolare Ética*, *FIARE*.

Sería óptimo para los BPN en Ecuador, el apropiarse de prácticas y corrientes laborales que se basan en proyectos de banca socialmente responsable como por ejemplo los propuestos por FIARE, que se caracterizan por organización cooperativa, sin ánimo de lucro, respeto y colaboración con las redes locales existentes, estructura organizativa, ratios salariales, destino del dinero prestado, elección del ahorrador, comisiones éticas, morosidad baja y una buena estructura operativa, así como una correcta definición de los productos bancarios y no bancarios y en ciertos casos la adscripción al sistema financiero popular y solidario.

Es necesario, nuevamente, citar a Howard (1953), quien hace referencia a la teoría *Social Responsibilities of the Businessman*, en el cual se plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad, se vincula a los datos obtenidos en las entrevistas que direccionan las acciones de finanzas sostenibles a un compromiso directivo de los BPN y su conglomerado.

## 6. Conclusiones

La banca necesita canalizar el ahorro hacia proyectos socialmente responsables, ya sea en el ámbito medioambiental, financiamiento futuro para la agroecología, energías renovables, mejoras para la comunidad y desarrollo humano. Además, la generación de productos éticos (con criterios valorativos o positivos) que van mucho más allá de la rentabilidad financiera, económica y social, al demostrar ser incluyentes, preocuparse por generar certificaciones de calidad y auditorías de primer nivel, así como productos solidarios que compartan parte de la rentabilidad con organismos sociales y culturales.

El entorno financiero actual debería modificarse drásticamente, dando mayor relevancia a su responsabilidad social y la generación de prácticas concretas y sólidas que cuenten con un financiamiento sostenible, entender que la Banca más allá de ser captadores de recursos debe integrar un comportamiento ético integral e incorporar objetivos sociales y medioambientales a los de rentabilidad económica.

El estado del arte propende a la construcción de una Banca Ética, más no existe una definición aceptada, lo que podría deberse a la existencia de diversos modelos, es por esto la importancia de investigaciones que aporten a la construcción de este conocimiento. Una aproximación a este concepto podría darse a la canalización de recursos bajo los principios de responsabilidad social y ambiental, selección de inversiones responsables que promueva la solidificación y fortalecimiento de la economía social y la disputa con la exclusión financiera y abandono del entorno y desarrollo humano.

Priorizar y entender la propiedad del dinero y su gestión por medio de la banca como un instrumento de solidaridad sin perder el sentido negociable del dinero y su uso financiero, respetar los códigos de ética, admirar y apoyar la corriente ecológica, cultural y social y su atención exitosa simultánea.

Sería óptimo para los BPN en Ecuador, el apropiarse de prácticas y corrientes laborales que se basan en proyectos de banca socialmente responsable como por ejemplo los propuestos por FIARE, que se caracterizan por organización cooperativa, sin ánimo de lucro, respeto y colaboración con las redes locales existentes, estructura organizativa, ratios salariales, destino del dinero prestado, elección del ahorrador, comisiones éticas, morosidad baja y una buena estructura operativa, así como una correcta definición de los productos bancarios y no bancarios y en ciertos casos la adscripción al sistema financiero popular y solidario.

Un camino abierto a explorarse en investigaciones futuras podría plantearse en la realización de estudios sobre el desarrollo humano y las finanzas sostenibles, ya que según los estudios teóricos y la investigación empírica efectuada es una parte importante de la RS de la Banca sea Pública o Privada.

Una práctica empresarial responsable con la sociedad y el entorno, lo cual hace que su gestión sea diferente y por tanto tenga incidencia en la captación de clientes y el mantenimiento de su cartera, el compromiso de la banca mediante iniciativas voluntarias que van más allá de lo exigido por la legislación y por las obligaciones contractuales adquiridas solidifica una imagen positiva ante inversores, clientes, proveedores, trabajadores y empleados, así como ante otros bancos del sector reflejándose en la obtención simultánea de beneficios financieros, sociales y

ambientales y la mejora de la competitividad de la empresa, entre ellos fidelización de clientes (calificación social), obtención de recursos financieros más baratos, el mejoramiento en la reputación o indicadores éticos, entre otros.

En un entorno social complejo, con algunos problemas crónicos, otros nuevos, es necesario el aporte de sectores con características financieras relevantes y sensibilidad social y ambiental, que a la vez destaquen como un factor esencial en el mejoramiento de su competitividad las prácticas socialmente responsables y que éstas sustentables y sostenibles, creando el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), como área de acogida en la empresa ante las problemáticas de la comunidad, individuos, de las empresas y que vayan más allá de los objetivos intrínsecos de las organizaciones.

Entonces, los Bancos que por su concepción original siempre han sido entes financieros dedicados a la captación de recursos se podrían transformar sistemáticamente en unidades positivas y generadores de influencias tangibles en el campo de la Responsabilidad Social de la Banca y en general de las Finanzas Sostenibles.

Como una conclusión final, el reto futuro de los Bancos Privados Nacionales en Ecuador, América Latina y a nivel mundial, es establecer un sustento financiero y un compromiso estratégico con sistemas de finanzas sostenibles, que aseguren prácticas exitosas en cuanto a responsabilidad social, identificar el sentido inteligente de una inversión en proyectos de RSE, versus mejoras en su competitividad.

En esta investigación la variable competitividad se cualificó sobre la base de la calificación otorgada a la Banca, al comparar con la declaración de prácticas de responsabilidad social de los BPN se comprueba la hipótesis planteada al establecer las razones por las cuales la RSE en los Bancos Privados Nacionales de Ecuador aporta ventajas competitivas en el mercado financiero local desde diversas perspectivas y que estas prácticas son perceptibles desde el enfoque de clientes, asociación de Bancos y agentes de control en Ecuador.

Se considera un comportamiento óptimo, el asumir este reto por parte de la banca organizada en una unidad representativa como lo es la ASOBANCA al investigar la temática relativa a finanzas sostenibles de la banca ecuatoriana y plantearse objetivos a corto, mediano y largo plazo y establecer planes de mejoras e incluso mecanismos de control y seguimiento que permitan a futuro una evaluación concreta de los avances teóricos, estructurales e incluso en cuanto a inversión sectorial para la Responsabilidad Social de la Banca.

Se deslindan a la vez múltiples opciones para investigaciones futuras dentro de las cuales se podrían aclarar y estudiar los cambios constantes en esta materia y generar propuestas valederas y sólidas, siendo prioritaria una investigación sobre el comportamiento de la Banca Pública al enfrentar la responsabilidad social como un fin y no como un objetivo anexo.

Según Salas (2015) en un estudio de competitividad en relación a la Banca en Costa Rica concluye, según los resultados trabajados, que la banca privada es en promedio más competitiva en el sentido de Boone que la banca estatal, lo que trasmite un

camino nuevo a seguir posterior a esta investigación en el cual se podría comparar los resultados de esta investigación con una futura, dedicada a la banca pública.

## 7. Bibliografía

ABDEL, N. S. (2013). The impact of service quality on financial performance and corporate social responsibility: Conventional versus Islamic banks in Egypt. *International Journal of Finance and Accounting*, 2 (3), 150-163.

ACCIÓN RSE (2011). Responsabilidad social empresarial: gobernanza, medición y control de gestión. Santiago: Acción RSE.

ACCOUNTABILITY. (2006). Responsible Competitiveness Index 2006. © AccountAbility & FDC 2006.<http://www.accountability.org/images/content/3/1/319/Competitividad%20ResponsableIndiceAL2006.pdf>.

AGUILAR-PLATAS, A., RAUFFLET, E. (2010). Desviación positiva y responsabilidad social empresarial (RSE). La experiencia de ethos en Brasil. *Revista Innovar* 20(37), pp. 21-32.

ALVARADO, A. Y SCHLESINGER, M. (2008). Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. *Estudios Gerenciales*, 24 (108).

ALVARADO, D. (2010) “Lo Decente en el Trabajo: ¿Responsabilidad Social, Moral o Política de la Empresa?”. En: *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3 (5): 111-141.

ALVEAR MONTOYA, L.G., DÍAZ ALONSO, R.C., SALAS MUÑOZ, B.J., HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, D.R. (2017). Responsabilidad Social Empresarial en el clúster de muebles en Barranquilla. *Revista Espacios* 38(44),8.

ALVES, M.A., REFICCO, E., ARROYO, J. (2014). Perspectivas sobre la situación y proyección de la responsabilidad social empresarial en américa latina. *RAE Revista de Administracao de Empresas* 54(1), pp. 10-11.

ALVES, M.A., REFICCO, E., ARROYO, J. (2014). Perspectivas sobre la situación y proyección de la responsabilidad social empresarial en américa latina. *RAE Revista de Administracao de Empresas* 54(1), pp. 10-11.

AMATO, C.N., BURASCHI, M., PERETTI, M.F. (2016). Orientación de los empresarios de Córdoba-Argentina hacia la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial: Identificación de variables asociadas a cada constructo. *Open Access Contaduría y Administración* 61(1), pp. 84-105.

ANDRADE, S. (2006). *Diccionario de economía*. Editorial Andrade. 2ª ed. Lima, Perú.

ANSARI, S. (2014). Corporate social responsibility in Islamic and conventional banking system in Pakistán. Ponencia presentada en "International Conference on Management, Leadership and Governance", 3a Edition, Auckland, New Zealand.

APEL, K. (1985). "La transformación de la Filosofía", 1a Edition, Taurus, Madrid.

ARANDIA, O, PORTALES, L, GARCÍA DE LA TORRE, C, Camacho, G. (2009). Instrumento de evaluación de Sustentabilidad y Responsabilidad social en Pymes.

[http://www.academia.edu/34785824/2010\\_Instrumento\\_de\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_e\\_Sustentabilidad\\_y\\_Responsabilidad\\_social\\_en\\_Pymes.pdf](http://www.academia.edu/34785824/2010_Instrumento_de_evaluaci%C3%B3n_de_e_Sustentabilidad_y_Responsabilidad_social_en_Pymes.pdf). Consultado el 26/03/2018 a las 10:15 am.

ARGANDOÑA, A. (2009). ¿Puede la responsabilidad social corporativa ayudar a entender la crisis financiera? Recuperado de <http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0790.pdf>.

ARREDONDO, F. (2013). La responsabilidad social de las empresas transnacionales españolas en México en el marco del TLCUEM. En F.S. Leal Medina y J.F. Ojeda Hidalgo (comp.), *Desarrollo de la responsabilidad social en las organizaciones* p. 179-206, México: UAA.

ASOBANCARIA (2005) "Una mirada a la responsabilidad social de la banca colombiana y mundial". En: *La semana económica de Asobancaria*, edición No 523. Disponible en: [http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub2754\\_2.pdf](http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub2754_2.pdf).

ASOBANCARIA (2010) “Balance Social de la Banca Colombiana”. Disponible en:

[http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/responsabilidad\\_social/balance\\_social\\_del\\_sector\\_financiero/Balance%20social%20de%20la%20banca%202010](http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/responsabilidad_social/balance_social_del_sector_financiero/Balance%20social%20de%20la%20banca%202010).

ÁSVÁNYI, K. (2009) CSR communication of a large bank. Proceedings of FIKUSZ '09 Symposium for Young Researchers, 17-28. Published by Budapest Tech Keleti Károly Faculty of Economics.

De Desarrollo, B. I. (2017). El Banco Interamericano de Desarrollo. Instituto de Desarrollo Económico. El desarrollo sostenible en el Sistema Bancario Ecuatoriano.

BANCO DE BOGOTÁ, COLOMBIA. (2018). Disponible en:

<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/trabaja-con-nosotros/responsabilidad-social>.

BANCO DE SANTANDER. ESPAÑA. (2018). Disponible en:

<https://www.bancosantander.es/es/empresas-advance/actualidad-y-pymestv/itinerarios/responsabilidad-social-empresarial>.

BANCO GUAYAQUIL. ECUADOR. (2018). La Responsabilidad Social Empresarial. Disponible en:

<https://www.bancoguayaquil.com/Institucional/Responsabilidad-Social-Empresarial>.

BANCO INTERNACIONAL. ECUADOR. (2018). La Responsabilidad Social Empresarial. Disponible en: <https://www.bancointernacional.com.ec/rse.html>.

BANCO POPULAR. COLOMBIA. (2018). Informe de responsabilidad social. Disponible en: [https://www.bancopopular.com.co/wps/wcm/connect/206b1742-fe09-4a10-8905-6fafabe71f3e/INF\\_FINAL\\_VALOR\\_SOCIAL.PDF?MOD=AJPERES](https://www.bancopopular.com.co/wps/wcm/connect/206b1742-fe09-4a10-8905-6fafabe71f3e/INF_FINAL_VALOR_SOCIAL.PDF?MOD=AJPERES).

- BARAKO, D, BROWN, A. (2008) "Corporate social reporting and board representation: evidence from the Kenyan banking sector". En: *Journal of Management & Governance*, 12 (4): 309-324.
- BARRERA, T. R. H., URIBE, H. G., & RUIZ, J. F. (1985). *Derecho municipal*. Editorial Porrúa.
- BARTOLOMÉ, M. E. G., & ROSARIO, N. R. (2013). Las empresas de inserción en la economía social y solidaria: perspectivas y propuestas desde FAEDEI/Insertion companies in social and solidarity economy: perspectives and proposal from FAEDEI. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 43.
- BAUMAN, Z. (2011). *Daños colaterales. Desigualdades sociales en la era global*. Fondo de Cultura Económica, México.
- BENARD, M, SANJUAN, I, FERRUZ, L. (2012). La gestión de la responsabilidad social por parte de las empresas. Últimas tendencias. *APOSTA, revista de ciencias sociales* (55) (2012), pp. 1-19.
- BENGOCHEA, R., LOPEZ, B., & GUTIERREZ, I. (1998). Microstructural evolution during the austenite-to-ferrite transformation from deformed austenite. *Metallurgical and Materials Transactions A*, 29(2), 417-426.
- BESSER, T. L., JARNAGIN, S.K. (2010). *Corporate social responsibility: Small business and small towns*. USA: Center for ethical business, 2010.
- BIGNÉ, J., ALVARADO, A., ANDREU, L., ALDÁS, J., Y CURRÁS, R. (2009). Influencia de la percepción de la dimensión económica de la RSE sobre la satisfacción y la lealtad del consumidor. *Revista de responsabilidad social de la empresa*.
- BLOWFIELD, M. & MURRAY, A. (2008). *Corporate Social Responsibility. A Critical Introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- BORJA, J., CASTELLS, M., BELIL, M., & BENNER, C. (1998). *Local y global: la gestión de las ciudades en la era de la información*. Madrid: Taurus.

- BOTÍN, E. (2002). Responsabilidad Social Corporativa. Santander Central Hispano. Informe Anual. España.
- BOWEN, H. (1953). Social responsibilities of the businessman. Harper & Brothers, New York (1953).
- BRANCO, M. C., & RODRIGUES, L. L. (2008). Factors influencing social responsibility disclosure by Portuguese companies. *Journal of business Ethics*, 83(4), 685-701.
- Bresnahan, T. F. (1982). The oligopoly solution concept is identified. *Economics Letters*, 10(1-2), 87-92.
- BRUNDTLAND, T. (2008). From medicine to natural philosophy: Francis Hauksbee's way to the air-pump. *The British Journal for the History of Science*, 41(2), 209-240.
- CABANELAS, J. (1997). Dirección de empresas: bases en un entorno abierto y dinámico. Madrid: Editorial Pirámide.
- CAMBIO CULTURAL. (2004). Cómo se mide la competitividad. Buenos Aires: Cambio Cultural.
- CAMPOPIANO, G., DE MASSIS, A., CASSIA, L. (2012). The relationship between motivations and actions in corporate social responsibility: An exploratory study. *International Journal of Business and Society*, V. 13, n. 3, p. 391-425.
- CAPRON, M., & QUAIREL-LANOIZELÉE, F. (2004). Mythes et réalités de l'entreprise responsable. La Découverte, Paris.
- CARON, M. (2011). La norme ISO 26000 dans la relation entreprise – communautés Innovation/Innovación/Inovacao – RICEC, 3 (1), pp. 1-8.
- CARROLL, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate social performance. *Academy of Management Review*, n° 4, p. 497-505.

CARROLL, A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34 (1991), pp. 39-48.

CHAMBERS, C, DAY, R. (2009) “The banking sector and CSR: An unholy alliance?” En: *Financial Regulation International*, 12 (9):13- 20.

CHIAVENNATO, I. (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. Editorial. McGraw-Hill, pág 84. México.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. (2001).

[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366\\_es.df](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.df) Consultado el 8 de abril de 2018 a las 11:09 am

COMISIÓN EUROPEA. (2011). *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Disponible en <http://es.scribd.com: http:// es.scribd.com/doc/74799840/RSE-NuevaEstrategia-de-La-UE-Para-La-RSE>.

CONFECAMARAS. (2008). *Informe de Presidencia de Gestión 2007-2008*.

CONNELL, N. (2007). *Social and environmental responsibility and the small business owner*. UK: The Federation of Small Businesses.

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DE ECUADOR (2008).

[http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A\\_Constitucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A_Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf). Consultado en 8 de abril de 2018 a las 11:29 am.

CONTRERAS, R., LÓPEZ, A., LÓPEZ, C. (2012). El altruismo de la empresa familiar y la posible cultura de la responsabilidad social de las empresas. *Administración y Organización*, p. 102-119, dic.

CORAGGIO, J. L. (2013). *Las dos corrientes de descentralización en América Latina*.

CORTINA, A. (1994). *Ética sin moral*, op. cit., p. 44

- CORTINA, A. (2000). La ética de la sociedad civil (4a edición). Salamanca: Editorial Anaya.
- CRACOGNA, G. (2007). Motores de negocio en iniciativas de consumo masivo: una aproximación estadística.
- DE LA CUESTA, M, VALOR, C, HOLGADO, F. (2011). et al., 2011. Aproximación a la medición del compromiso de las empresas con los derechos humanos: Un análisis de las empresas españolas IBEX 35. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*, 21 (41), pp. 197-207
- DE LA TORRE, E. G., PEDRINACI, E., & SEQUEIROS, L. (1993). Fundamentos para el aprendizaje de la geología de campo en Educación Secundaria: una propuesta para la formación del profesorado. *Enseñanza de las Ciencias de la Tierra*, 1(1), 11-18.
- DRUKER, P. (1984). The New Meaning of corporate social responsibility, *California Management Review*, 26 (53 – 63).
- DUJMOVIC, M, SINKOVIC, D; VITASOVIC, A. (2010). Corporate social responsibility in the banking sector: case study Croatia. Ponencia presentada en International Conference ICES 2010 "Economic Development Perspectives of SEE Región in Global Recession Context", Sarajevo, Bosnia-Herzegovina.
- DUQUE, Y, M. CARDONA & J. RENDÓN (2013). Responsabilidad social empresarial: teorías, índices, estándares y certificaciones. *Revista Cuadernos de Administración. Universidad del Valle*, 29(50), 196-206.
- DUQUE, Y, MARTÍNEZ, D. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: caso Bancolombia y BBVA. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión; Bogotá Tomo 20, N.º 1*. 171-187.
- DUQUE, Y. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: Caso BANCOLOMBIA y BBVA. *Rev. Fac. Cienc. Econ*, Vol. XX (1), junio, 171-187.

ELKINGTON, J. (2001). The end of the corporate environmental report? Or the advent of cybernetic sustainability reporting and communication. *Business strategy and the environment*, 10(1), 1.

ENCICLOPEDIA DE CARACTERÍSTICAS (2017). "Responsabilidad Social Empresarial". Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/responsabilidad-social-empresarial/>

Esteban, G. & Fernández, E. (2007). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. 9na (ed.) Editorial ESIC. Madrid.

Ethos. (2017). El desarrollo sostenible en el sistema Bancario del Ecuador. <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2017/11/EL-DESARROLLO-SOSTENIBLE-EN-EL-SISTEMA-BANCARIO-DE-ECUADOR-AW-WEB.pdf>

ETHOS-PERÚ 2021. Descripción de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. Consultado el 19/04/2018. A las 6:25 pm. <http://www.centrum.pucp.edu.pe/pdf/noticias/quesonlosindicadoresethosperu2021.pdf>

FAROOK, M., VENKATRAMANI, J., GAZZARD, G., CHENG, A., TAN, D., & SAW, S. M. (2005). Comparisons of the handheld autorefractor, table-mounted autorefractor, and subjective refraction in Singapore adults. *Optometry and vision science*, 82(12), 1066-1070.

FEBRES, R. (2007). El valor de la responsabilidad. *Revista Educación en Valores*. Vol. 1 / N° 7. Valencia, Enero – Junio.

FERNÁNDEZ, A. (1998). Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM. [www.juridicas.unam.mx](http://www.juridicas.unam.mx).

FERNÁNDEZ, D., & SANTALÓ, J. (2010). When Necessity Becomes a Virtue: The Effect of Product Market Competition on Corporate Social Responsibility. *Journal Of Economics & Management Strategy*, 19(2), 453-487.

FERNÁNDEZ, R. (2009). Responsabilidad social corporativa. Alicante: Editorial Club Universitario.

FRIEDMAN, M. (1962). Capitalism and Freedom. University of Chicago. Rialp. Madrid, España.

FRIEDMAN, M. (1970). The social responsibility of business is to increase its profits. New York Times Magazine, Sept. 13.

FUNDACIÓN CANFRANC (2016). Responsabilidad. Disponible en: <https://fundacioncanfranc.org/wp-content/uploads/2012/03/PDF-tema-10-RESPONSABILIDAD.pdf>.

GARCÍA, A. (1998). Sociedad en Hobbes, Lucke y Marx. Revista de derecho. Universidad del Norte, 10: 1-15.

GARCÍA, J, CASANUEVA, C. (2001). Prácticas de la Gestión Empresarial. Madrid: Mc Graw Hill.

GIACOMOZZI, MEDINA, A, GONZÁLEZ, P. (2014). Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas Contabilidad y Negocios; Lima Tomo 9, N. ° 17, (2014): 63-72.

GIDDENS, A. (1999). Sociología. Madrid, Alianza. Página 739.

GIL, A. BARCELLOS, L. (2011). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo xxi Revista Galega de Economía, 20 (2), pp. 1-22.

GILLI, J. (2008). Responsabilidad Empresaria y Medio Ambiente. Facultad de Ciencias Económicas – UBA.

GÓMEZ, M. (2004). Avances de la contabilidad medioambiental empresarial: Evaluación y posturas críticas. Revista internacional LEGIS de contabilidad y auditoría N°:18, abr.-jun, págs. 87-120.

GRAAFLAND, J., VAN DE VEN, B. (2006). Strategic and moral motivation for corporate social responsibility. Journal of Corporate Citizenship, V. 22, p. 111-123.

GRANILLO, L, OJEDA, J. (2011). ISO 26000, la norma para la sustentabilidad de las pymes, *Revista Coepes*, abril [consultado 21 Feb 2015]. Disponible en <http://www.revistacoepesgto.mx/revistacoepes3/component/content/article/52-noviembre-2011/161-iso-26000-la-norma-para-la-sustentabilidad-de-las-pymes>.

GRANILLO, L. Y OJEDA, J. (2011). ISO 26000, la norma para la sustentabilidad de las pymes, *Revista Coepes*, abril [consultado 21 Feb 2015]. Disponible en <http://www.revistacoepesgto.mx/revistacoepes3/component/content/article/52-noviembre-2011/161-iso-26000-la-norma-para-la-sustentabilidad-de-las-pymes>

GUERRERO CHICAIZA, N.F., PARRA GAVILANES, D.A., RIVERA VELASCO, J.L., PALMA ÁLAVAY, P.E., SCRICH VÁZQUEZ, A.J. (2017). Caracterización y perspectivas de la responsabilidad social empresarial en el contexto ecuatoriano. *Revista. Espacios*. 38(41),1.

GUERRERO, G. (2016). La responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras de ibagué: un análisis multivariante 1 *Revista EIA; Envigado Tomo 13, N.º 25, (Jan-Jun): 119-134.*

HADFIELD-HILL, S. (2014). CSR in India: reflections from the banking sector. *Social Responsibility Journal*, 10 (1), 21-37.

HAHN, R. (2012). ISO 26000 and the standardization of strategy management process for sustainability process and corporate social responsibility. *Business Strategy and the Environment*, 22 (7) (2012), pp. 442-455

HAHN, R. (2013). Zur normierung gesellschaftlicher Verantwortung ISO 26000 in anlytischen Vergleich mit ISO 14000 und SA 8000. *Journal for Business, Economics and Ethics*, 14 (3), pp. 378-400.

HAHN, R; WEIDTMANN, C. (2012). Transnational governance deliverative democracy and the legitimacy of ISO 26000: Analizing the case of a global multi – stakeholders process. *Business and Society*, 10.1177/0007650312462666.

HART, S. D., WATT, K. A., & VINCENT, G. M. (2002). Commentary on Seagrave and Grisso: Impressions of the state of the art.

- HASSAN, A., & SYAFRI HARAHAP, S. (2010). Exploring corporate social responsibility disclosure: the case of Islamic banks. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 3(3), 203-227.
- HEINCKE, M. (2005). La responsabilidad social empresarial: una herramienta para el desarrollo local de Colombia. Opera. publicación anual del Observatorio de Políticas Públicas de la Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia, 55-74.
- Hernández, R; Fernández, C; & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación 6ta edición. McGraw Hill. México.
- HERNÁNDEZ, M; MENDOZA, J; SALAZAR, H, HOLOS, B. (2017). la responsabilidad social en la empresa familiar Alternate title: Social responsibility in the family company; Natal Tomo 33, N.º 5. 174-185.
- HINSON, R., BOATENG, R., & MADICHIE, N. (2010). Corporate social responsibility activity reportage on bank websites in Ghana. *International Journal of Bank Marketing*, 28(7), 498-518.
- HOWARD R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York: Harper & Row. E.U.A.
- HUMPHREYS, M, BROWN, M. (2008) “An Analysis of Corporate Social Responsibility at Credit Line: A Narrative Approach”. En: *Journal of Business Ethics*, 80: 403–418.
- INSTITUTO ETHOS (2005). *Conceptos básicos e indicadores de responsabilidad social empresarial. Manual de apoyo para periodistas*. São Paulo: Instituto Ehtos.
- ISO (2010). ISO 26000-social responsibility [consultado 27 Feb 2015]. Disponible en <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>.
- JACKSON, T. (2009). *Prosperity without growth: Economics for a finite planet*. Routledge.

- JEUCKEN, M, BOUMA, J. (1999) "The Changing Environment of Banks". En: Greener Management International, 21–35.
- JOHNSON, H. (1971). Business in contemporary society: framework and issues. Belmont, CA: Wadsworth.
- JOHNSTON, A. (2011). Constructing sustainability through CSR: A critical appraisal of ISO 26000, Working paper presented at the conference towards sustainable companies: Identify new avenues, Oslo, Noruega, 29-30 agosto.
- KAYTAZ, M., GUL, M. (2013). Corporate Social Responsibility in the Turkish banking industry and the current economic crisis. Proceedings of ASBBS, 20(1), 155164.
- KHAN, S. A., HUSSAIN, M. Z., PRASAD, S., & BANERJEE, U. C. (2009). Prospects of biodiesel production from microalgae in India. Renewable and Sustainable Energy Reviews, 13(9), 2361-2372.
- KOMARAN, R. (2011). Corporate social responsibility: Time for a stock take, Conference on interdisciplinary business and economic research, 16-18 Jun, Bangkok, Tailandia.
- LARRÁN-JORGE, M., ANDRADES-PEÑA, F.-J. (2015). Análisis de la responsabilidad social universitaria desde diferentes enfoques teóricos. Revista Iberoamericana de Educación Superior 6(15), pp. 91-107.
- LÓPEZ, A, CONTRERAS, R, MOLINA, R. (2011). La responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario. Cuad. admon. ser. organ. Bogotá (Colombia), 24 (43): 261-283, julio-diciembre.
- LOZANO, R., BROGLIATO, B., EGELAND, O., & MASCHKE, B. (2013). Dissipative systems analysis and control: theory and applications. Springer Science & Business Media.
- MARTÍNEZ, J, BRENES, R, ARANEDA, X, JAUBERT, W. (2016). Factores que inciden en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial. Tec Empresarial, Nov 2015 - Mar 2016, Vol 9 Núm 3 / p. 7-18.

MARTÍNEZ, V. A., JUANATEY-BOGA, Ó., & DA SILVA FARIA, M. J. (2010). Percepciones del concepto de la responsabilidad social corporativa: un estudio exploratorio. *Hologramática*, 13(3), 3-34.

MEENA, S. (2010). Corporate social responsibility in banking sector of India. Ponencia presentada en International Conference "Marketing-from information to decisión", 3a Edition, Delhi, India.

MONTERO, M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Formación Gerencial*, 11 (1), pp. 102-119.

MONTES, J. (2008) Ecoeficiencia: una propuesta de responsabilidad ambiental empresarial para el sector financiero colombiano. Tesis de maestría no publicada. Medellín: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Minas.

Morales-Vallejo, P (2012), Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra.

[Www.up.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pfd](http://www.up.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pfd).

MOREIRA, R. (2003). ¿Qué es la Sociedad? Biblioteca Virtual Universal. Disponible en: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/89004.pdf>.

MURILLO, D, LOZANO, J. (2006). SME's and CSR: An approach to CSR in their own words. *Journal of Business Ethics*, V. 67, n. 3, p. 227-240.

MURILLO, G. (2012). Cambio institucional y organizacional en el sector financiero colombiano: 1990-2010. (Tesis de doctorado). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.

NARWAL, M. (2007) "CSR Initiatives of Indian Banking Industry". En: *Social Responsibility Journal*, 3 (4):49-60.

NICOLÁS, B., ARTURO, P.F., INGRID E., P.R. (2009). Responsabilidad social empresarial en las franquicias farmacéuticas. *Revista Venezolana de Gerencia* 14(46), pp. 274-286.

NIÑO, D, LLORENTE, B. (2009) Equidad y eficiencia en la banca colombiana: evidencia del aporte de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. Ponencia en IX Congreso latinoamericano ALENE. (Septiembre 24 y 25).

OCDE. (2010). Estudio Económico de España.

<https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/archivos2010.htm>. Consultado el 26/03/2018 a las 10:06 am.

Ochoa Berganza, J. (2013). Finanzas para una economía humana sostenible: hacia la banca ética.

OJEDA, J, LIRA, G. (2014). Marco teórico de la responsabilidad social corporativa. En Conraud, E. (Coord) *Responsabilidad social en empresas multinacionales en el estado de Guanajuato*, Ed. Pearson, pp. 21-52.

OJEDA, J., CHÁVEZ, Y, Y ÁLVAREZ, D. (2015). Responsabilidad social: estandarización y economía basada en el conocimiento. En Goncalves, O., Meirino, M., Alledi, C. y Braga, S. *Responsabilidade social organizacional: Modelos, experiencias e inovacoes*, Universidad Fluminense, pp. 80-111.

OLCESE, A., RODRÍGUEZ, M. Y ALFARO, J. (2008). Manual de la Empresa Responsable y Sostenible. Madrid: McGRAW-HILL.

OLMEDO CIFUENTES, I., MARTÍNEZ LEÓN, I.M., ARCAS LARIO, N., LONGINOS MARÍN RIVES, J. (2012). Relación circular entre ética, responsabilidad social y reputación de las cooperativas. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos* (107), pp. 129-154.

ONU. (2010). [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_32590-1522-4-30.pdf](http://www.kas.de/wf/doc/kas_32590-1522-4-30.pdf). Consultado el 26/03/2018 a las 9:41 am.

OTXOA, R, LANDA, J. (2012). PYME y cooperativas ante el reto de la RSE: la nueva ISO 26000. *Oñati Socio Legal Series*, 2 (2), pp. 57-79.

PADILLA, C.P., ARÉVALO, D.X., BUSTAMANTE, M.A., VIDAL, C.L. (2017). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero en la Industria del Plástico en Ecuador. *Información Tecnológica* 28(4), pp. 93-102.

PALLARES, Z, ROMERO, D, HERRERA, M. (2005). Hacer Empresa: Un Reto, cuarta edición. Fondo Editorial Nueva Empresa, Pág. 41.

PINILLA, D, OSORIO, M, OROZCO, F. (2006) Responsabilidad social empresarial del sector financiero en Colombia (con énfasis en el sector bancario). Tesis de pregrado no publicada. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Derecho. Disponible en:  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere8/DEFINITIVA/TESIS05.pdf>

PORTER, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press.

PORTER, M. (1999). *Competição = On competition: estratégias competitivas essenciais*. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus.

PORTER, M. (2004). *Ventaja Competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Compañía Editorial Continental.

PORTER, M. Y KRAMER, M. (2006). *Estrategia y Sociedad*. Harvard Business Review, 3-15.

PORTER, M., & KRAMER, M. (2006). *Estrategia y sociedad*. Harvard business review, 84(12), 42-56.

PRIOR; ARGANDOÑA, (2008). *Best practices in credit accessibility and corporate social responsibility in financial institutions*. Journal of Business Ethics, (87), 251-265.

PUTERMAN, P. (2014). *¿Se agotó la RSE?*, *Diario responsable*, 20 de noviembre 2014.

PWBLF (2018). *Prince of Wales Business Leaders Forum*. La responsabilidad Social Empresarial. Disponible en: [https://www.acronymfinder.com/Prince-of-Wales-Business-Leaders-Forum-\(PWBLF\).html](https://www.acronymfinder.com/Prince-of-Wales-Business-Leaders-Forum-(PWBLF).html).

QUAZI, A.M., O'BRIEN, D. (2000). An empirical test of a cross-national model of corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, V. 25, p. 33-51.

QUINTANA, J. (2008). *Responsabilidad social en las empresas familiares*. Madrid: Foretica.

RAMÍREZ, R., ABREU, J. L., & BADI, M. H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 3(1).

RAUFFLET, E., LOZANO AGUILAR, J. F., BARRERA DUQUE, E., GARCÍA DE LA TORRE, C., MÉXICO, R. S. E., GARCÍA, R. A. E., & MONROY, G. S. Learning Unit: Introduction To Social Responsibility Last update: July 2016 Major: Energy Management and Sustainable Development.

REYNO, M. (2014). *La Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva*. ISBN-13: 978-84-691-7210-0 N° Registro: 08/95664. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/#indice>.

RIOS, M., FERRER, J., LÓPEZ, A. (2013). Participación de las empresas familiares en actividades de responsabilidad social sostenible. *Revista Panorama Empresarial*, V. 7, n. 12, p. 35-46, 2013.

RODRÍGUEZ, A. (2008). Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social. *Trabajo Social*, supl. Trabajo Social y Desarrollo; Bogotá N.º 10.

RODRÍGUEZ, M. (2005). *Comportamiento ético gerencial. Comportamientos éticos más valorados por empleados en Colombia*. Manizales: Universidad Nacional.

RODRÍGUEZ, M. (2005). La responsabilidad social empresarial y los consumidores. *Revista de economía pública, social y cooperativa*, CIRIEC España, 97-109.

RODRÍGUEZ, N. Y.; SEGURA, M. Y. (2013). Análisis de la aplicación de la RSE en el sector financiero en Colombia, en particular en relación a las políticas

de inclusión financiera. (Tesis de pregrado). Universidad EAN, Bogotá, Colombia.

RUIZ, M., RIOS, A. Y TIRADO, P. (2009) “La responsabilidad social y la crisis económica. ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés?”. En: Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, (65): 33-58.

RUÍZ, M.; TIRADO, P. (2009). ¿La responsabilidad social y la crisis económica? ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés? Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, CIRIEC España, (65), 33-58.

SAAVEDRA, M. (2011) La responsabilidad social empresarial y las finanzas. Cuadernos e Administración, 27(46), 39-54.

SABOGAL AGUILAR, J. (2008). Aproximación y cuestionamientos al concepto responsabilidad social empresarial. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 16(1).

SAKA, CH, NODA, A. (2013). The effects of stakeholders on CSR disclosure evidence from Japan, *Working paper*, Kwansai Gakuim University y Tokyo City University.

SARRO, M. CUESTA, PENELAS, A. (2007) “La responsabilidad social corporativa (RSC): una orientación emergente en la gestión de las entidades bancarias españolas” En: “Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro”. Universidad de La Rioja.

SCHVARSTEIN, L. (2003) La inteligencia social de las organizaciones. Argentina: Paidós.

SETHI, S. (1979). Business Corporation and the Black Man. Scranton, PA: Chandler.

SHOLTENS, B. (2009) “Corporate Social Responsibility in the International Banking Industry”. En: Journal of Business Ethics, 86: 159–175.

SHULTZ, I. (2007) “Corporate Social Responsibility and Gender Equality in the Banking Sector – a Case Study. En: Rhetoric And Realities: Analysing Corporate Social Responsibility in Europe”. Disponible en:

[http://www.isoe.de/fileadmin/redaktion/ Downloads/Gender/rare-16-banking-2007.pdf](http://www.isoe.de/fileadmin/redaktion/Downloads/Gender/rare-16-banking-2007.pdf).

SPENCER, H. (2004). ¿Qué es una sociedad? Reis. 107/04 pp. 231-243.

Disponible en:

[http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS\\_107\\_121168250759211.pdf](http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_107_121168250759211.pdf).

STRANDBERG, L. (2010). La medición y la comunicación de la RSE: indicadores y normas. Disponible en

[https://www.iese.edu/en/files/Cuaderno%20No%209\\_tcm4-57352.pdf](https://www.iese.edu/en/files/Cuaderno%20No%209_tcm4-57352.pdf).

TAIMOOR, M., KAUSAR, A., ASHIQ, H., INAM, H., NASAR, H., AMJAD, R. & ARFAN, M. (2012). Corporate social responsibility disclosure (A comparison between Islamic and conventional financial institutions in Bahawalpur region). International Journal of Learning & development, 2 (1), 628-642.

TAMAYO, S., FRANK PEACOCK, W., PATEL, M., SICIGNANO, N., HOPF, K. P., FIELDS, L. E., ... & YUAN, Z. (2015). Characterizing major bleeding in patients with nonvalvular atrial fibrillation: a pharmacovigilance study of 27 467 patients taking rivaroxaban. Clinical cardiology, 38(2), 63-68.

TOCA, C. (2017). Aportes a la responsabilidad social. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales. Volume 62, Issue 230, May–August, Pages 393-407.

UZ-ZAMAN, M., HALABI, A., & SAMY, M. (2009). Corporate social responsibility (CSR) reporting: of study of selected banking companies in Bangladesh. Social Responsibility Journal, 5 (3), 344-357.

VIGANÒ, F & NICOLAI, D. (2006) “CSR in the European Banking Sector: Evidence from a Sector Survey”. En: Rhetoric And Realities: Analysing Corporate Social Responsibility in Europe. Disponible en: <http://www.rare->

eu.net/fileadmin/user\_upload/  
internal/project\_documents/Sector\_Survey/RARE\_CSR\_Survey\_-  
\_Banking\_Sector.pdf

VINSENNAU, D, SIMONETTA, C. (2014). Responsabilidad Social Empresaria. Una revisión en ámbitos PyME. Enfoques vol.26 no. Libertador San Martín jun.

VINSENNAU, D. (2016). Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en debate: Investigación, docencia y prácticas en conflict. Recherches en Sciences de Gestion. (N° 114). Pages: 150. Éditeur : ISEOR.

VIVES, A. Y PEINADO, E. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Nueva York: Banco Interamericano de Desarrollo.

WADDOCK, S. & GRAVES, S. (1997). The Corporate Social Performance-Financial Performance Link. Strategic Management Journal, 18 (4), 303-319.

WALLER, D. S., & LANIS, R. (2009). Corporate social responsibility (CSR) disclosure of advertising agencies: an exploratory analysis of six holding companies' annual reports. Journal of Advertising, 38(1), 109-122.

WARTICK, S, COCHRAN, P. (1985) "The evolution of the corporate social performance model". The Academy of Management Review 10(4): 758-769.

WBCSD. (2018). World Business Council for Sustainable Development. La Responsabilidad Social Corporativa. Disponible en: <https://www.wbcsd.org/>.

WILSON, R. Y CARO, P. (2007). Ciudadanía y Responsabilidad Social Empresarial: balance de experiencias y desafíos de organizaciones de la sociedad civil. Santiago de Chile: Impresos Socias Ltda.

WINCH, D. (2013). Adam Smith's Theory of Economic Development: Our Problem and His, p. 4.

WOOD, D. (1991). Corporate social performance revisited. Academy of Management Review, 16 (4), 691- 718.

ZICARI, A. (2007). Responsabilidad Social Empresaria, un enfoque financiero.  
Buenos Aires: Edicon.

## Anexos

### Anexo 1.

#### Anexo 1. Cuestionario sobre la percepción de consumidores sobre la responsabilidad social empresarial y competitividad. Ethos (2017).

Estimado Sr.(Sra.) en esta investigación se pretende analizar la posible relación entre las variables responsabilidad social empresarial (RSE) y competitividad, con el objetivo de analizar el por qué un mayor nivel de aplicación de las prácticas de RSE en un banco sería la causa de una mayor competitividad o viceversa y analizar un posible balance social en un sector predeterminado. Por lo que su consentimiento y ayuda nos permitirá alcanzar los resultados deseados, por lo que agradecemos su colaboración.

#### Presentación del encuestador

El siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer su percepción acerca de la responsabilidad social empresarial y competitividad en las instituciones financieras del Ecuador. Se solicita conteste y evalúe las siguientes preguntas. Es importante señalar que todas sus respuestas serán confidenciales, siendo utilizadas solamente para los fines de la investigación. El tiempo promedio del cuestionario son 10 minutos.

#### Datos Generales

1- ¿Posee una cuenta Bancaria?	Escala numérica
Si_____	1
N0_____	2
2- ¿Qué tipo de cuenta posee?	Escala numérica
Ahorros_____	1
Corriente_____	2
Crédito_____	3
Dos de las cuentas anteriores_____	4
Todas los tipos de cuentas_____	5
3- Edad (años)	Escala numérica
19 - 29_____	1

<b>30 - 39</b> _____	2
<b>40 - 49</b> _____	3
<b>50 - 59</b> _____	4
<b>60 - 69</b> _____	5
<hr/>	
<b>4- Sexo</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Hombre</b> _____	1
<b>Mujer</b> _____	2
<hr/>	
<b>5 - Nivel de instrucción</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Primaria</b> _____	1
<b>Secundaria</b> _____	2
<b>Tecnólogo</b> _____	3
<b>Universitario</b> _____	4
<b>Postgrado</b> _____	5
<hr/>	
<b>6 - Ocupación</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Estudia</b> _____	1
<b>Trabaja</b> _____	2
<b>Estudia y trabaja</b> _____	3
<b>No trabaja</b> _____	4
<b>Trabajo informal</b> _____	5
<hr/>	
<b>7- Nivel de ingreso (Dólares)</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>300 – 600</b> _____	1
<b>601 – 900</b> _____	2
<b>901 – 1300</b> _____	3
<b>1301 – 1600</b> _____	4
<b>+ 1600</b> _____	5
<hr/>	

<b>8 - Nivel de egreso (Dólares)</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>300 – 600</b> _____	1
<b>601 – 900</b> _____	2
<b>901 – 1300</b> _____	3
<b>1301 – 1600</b> _____	4
<b>+1600</b> _____	5

<b>9- Entidades Financieras</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Pichincha</b> _____	1
<b>Guayaquil</b> _____	2
<b>Internacional</b> _____	3
<b>Austro</b> _____	4
<b>Bolivariano</b> _____	5
<b>Produbanco</b> _____	6
<b>General Rumiñahui</b> _____	7
<b>Machala</b> _____	8
<b>Procredit</b> _____	9
<b>Solidario</b> _____	10
<b>Loja</b> _____	11
<b>Pacífico</b> _____	12

<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>
---

Evalúe según el grado de importancia que considere. Tome en cuenta que en la escala 1(mal, Es poco relevante y desfavorable) y 5(muy bien, Muy relevante, muy favorable).

<b>10- ¿Ha escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Si, varias veces</b> _____	1
<b>Si, alguna vez</b> _____	2
<b>Nunca</b> _____	3

<b>11- ¿Con qué frecuencia mantiene conversaciones acerca del comportamiento social o ético de las entidades financieras?</b>	<b>Escala numérica</b>
A veces _____	1
Muchas veces _____	2
Algunas veces _____	3
Al menos una vez _____	4
Nunca _____	5

<b>12- ¿Considera usted relevante las prácticas de responsabilidad social empresarial?</b>	<b>Escala numérica</b>
Nada relevante _____	1
Poco relevante _____	2
Regularmente relevante _____	3
Relevante _____	4
Muy Relevante _____	5

<b>13- ¿Ha considerado llamar la atención a su entidad financiera por no ser socialmente responsable?</b>	<b>Escala numérica</b>
Totalmente en desacuerdo _____	1
Parcialmente en desacuerdo _____	2
Indiferente _____	3
Parcialmente de acuerdo _____	4
Totalmente de acuerdo _____	5

<b>14- ¿Cuál sería la medida de llamada de atención que pondría?</b>	<b>Escala numérica</b>
Cierre de cuentas bancarias _____	1
Denuncia a superintendencia de bancos _____	2
Cierre de relaciones comerciales con el banco _____	3
Desacreditación de la entidad financiera _____	4
Denuncia en medios de comunicación _____	5

<b>15- ¿Por cuál de los siguientes medios usted obtuvo información sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial de su entidad financiera?</b>	<b>Escala numérica</b>
Internet_____	1
TV_____	2
Radio_____	3
Estudios académicos_____	4
Ninguno_____	5

<b>16- ¿Cuál es el nivel de importancia que le otorga a estas ideas de responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras?</b>	<b>Escala numérica</b>				
Mejoramiento de la imagen de la empresa	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
Gestiones internas de la empresa	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
Acciones a favor de la comunidad	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
Vinculación con los problemas de la sociedad	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
Cuidar el medio ambiente y el entorno donde se desarrolla la vida	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
Medio para la disminución de impuestos	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
Ayuda a la comunidad	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____

<b>17- ¿Su preferencia por su banco se ve influenciado por las prácticas de responsabilidad social empresarial?</b>	<b>Escala numérica</b>
Nunca_____	1
Casi nunca_____	2
Regularmente_____	3
Casi siempre_____	4
Siempre_____	5

<b>18- ¿Está de acuerdo de que su entidad financiera le informe sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b> _____	1
<b>Parcialmente en desacuerdo</b> _____	2
<b>Indiferente</b> _____	3
<b>Parcialmente de acuerdo</b> _____	4
<b>Totalmente de acuerdo</b> _____	5

<b>19- ¿En cuál de los siguientes ámbitos deben enfocarse las prácticas de responsabilidad social empresarial de las entidades financieras?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Valores y transparencia</b> _____	1
<b>Trabajadores del banco</b> _____	2
<b>Ambiental</b> _____	3
<b>Comunitario</b> _____	4
<b>Consumidores y clientes</b> _____	5
<b>Gobierno y sociedad</b> _____	6
<b>Servicios externalizados</b> _____	7

<b>20- ¿Conoce alguna práctica de responsabilidad social medioambiental realizada por su entidad financiera?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>No</b> _____	1
<b>En menor grado</b> _____	2
<b>Indiferente</b> _____	3
<b>En mayor grado</b> _____	4
<b>Si</b> _____	5

<b>21- ¿Piensa usted que su entidad financiera puede influenciar a sus clientes cuando es socialmente responsable?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>No</b> _____	1
<b>En menor grado</b> _____	2
<b>Indiferente</b> _____	3

<b>En mayor grado</b> _____	4
<b>Si</b> _____	5

<b>22- ¿Evalúe la responsabilidad social ambiental de su entidad financiera?</b>	<b>Escala numérica</b>				
<b>Responsabilidad frente a generaciones futuras</b>	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
<b>Compromiso al mejoramiento ambiental</b>	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
<b>Gerenciamiento del impacto ambiental</b>	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
<b>Administración del ciclo de vida de productos y servicios</b>	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
<b>Sustentabilidad económica forestal</b>	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____
<b>Minimización de entradas y salidas de materiales</b>	1_____	2_____	3_____	4_____	5_____

<b>23- ¿Conoce usted alguna práctica de responsabilidad social empresarial bancaria que brinde beneficios sociales a la comunidad?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>No</b> _____	1
<b>En menor grado</b> _____	2
<b>Indiferente</b> _____	3
<b>En mayor grado</b> _____	4
<b>Si</b> _____	5

<b>24- ¿Evalúe la responsabilidad social de las entidades financieras en el área comunitaria?</b>	<b>Escala numérica</b>
---	------------------------

<b>Área comunitaria</b>	1____	2____	3____	4____	5____
<b>Alimentación</b>	1____	2____	3____	4____	5____
<b>Salud</b>	1____	2____	3____	4____	5____
<b>Educación</b>	1____	2____	3____	4____	5____
<b>Vivienda</b>	1____	2____	3____	4____	5____
<b>Adultos mayores</b>	1____	2____	3____	4____	5____
<b>Beneficencia</b>	1____	2____	3____	4____	5____
<b>Empleo</b>	1____	2____	3____	4____	5____

<b>25- ¿Conoce usted los requisitos mínimos que debe cumplir un banco respecto a las prácticas de responsabilidad social corporativa?</b>	<b>Escala numérica</b>
No____	1
En menor grado____	2
Indiferente____	3
En mayor grado____	4
Si____	5

<b>26- ¿Considera usted que las prácticas de responsabilidad social corporativa de su banco cumplen con los requisitos mínimos impuestos por los órganos de control, en este caso la Superintendencia de Bancos y Seguros?</b>	<b>Escala numérica</b>
No____	1
En menor grado____	2
Indiferente____	3
En mayor grado____	4
Si____	5

<b>27- ¿De qué manera puede influir para que un Banco sea socialmente responsable?</b>	<b>Escala numérica</b>
Reclamo____	1
Haciendo sugerencias____	2
Exigir buenas prácticas____	3

<b>Cerrando la cuenta bancaria_____</b>	4
<b>Pedir reportes continuos_____</b>	5
<b>Recomendar empresas socialmente responsables_____</b>	6
<b>Otros_____</b>	7

<b>28- ¿Cuál de los siguientes criterios de responsabilidad social empresarial cree que cumple su banco?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Eficacia_____</b>	1
<b>Agilidad_____</b>	2
<b>Confianza_____</b>	3
<b>Fiabilidad_____</b>	4
<b>Profesionalismo_____</b>	5
<b>Calidad_____</b>	6
<b>Otros_____</b>	7

<b>29- ¿Se cambiaría usted a otro banco que posea buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Si_____</b>	1
<b>No_____</b>	2
<b>Puede ser_____</b>	3

<b>30- ¿Cómo le parece el servicio que recibe de su banco en general?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Muy insatisfactorio_____</b>	1
<b>Un poco insatisfactorio_____</b>	2
<b>Indiferente_____</b>	3
<b>Un poco satisfactorio_____</b>	4
<b>Muy satisfactorio_____</b>	5

<b>31- ¿Conoce la calificación de riesgo de su entidad financiera?</b>	<b>Escala numérica</b>
--	------------------------

Si_____	1
N0_____	2

<b>32- ¿Considera que la calificación de riesgo de su banco influye en la competencia del mismo?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Totalmente en desacuerdo_____</b>	1
<b>Parcialmente en desacuerdo_____</b>	2
<b>Indiferente_____</b>	3
<b>Parcialmente de acuerdo_____</b>	4
<b>Totalmente de acuerdo_____</b>	5

<b>33- ¿Considera que los servicios externalizados de su entidad financiera pueden afectar el funcionamiento de la misma?</b>	<b>Escala numérica</b>
Si_____	1
No_____	2
Tal vez_____	3

<b>34- ¿Cuál de las siguientes prácticas de la responsabilidad social empresarial le gustaría que implementara su entidad financiera?</b>	<b>Escala numérica</b>
<b>Inclusión financiera</b>	Significado escala de

						1 a 5
<b>Área de micro finanzas</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	1- Totalmente en desacuerdo
<b>Programa de educación financiera</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	2- Parcialmente en desacuerdo
<b>Programa de bancarización a pequeños productores</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	3- Indiferente
<b>Creación de empresas para jóvenes</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	4- Parcialmente de acuerdo
						5- Totalmente de acuerdo
<b>Gestión Social</b>						
<b>Becas universitarias</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Concursos intercolegiales</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Construcción de viviendas</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Convenios y auspicios a personas, comunidades y organizaciones menos atendidas en las regiones</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Clínicas deportivas</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Donaciones</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Programas de creación de empleos</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Gestión ambiental</b>						
<b>Campaña Siembraton</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>La iniciativa Quito Verde</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Ir a la oficina en bicicleta</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Reforestación</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Programa de carbono neutro</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
<b>Compromiso a la reducción de la huella en el manejo diario de recursos</b>	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	