

**DIAGNÓSTICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICADO A LA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**FERNANDO ZAMBRANO OLAYA**



**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS – ECACEN  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES  
BOGOTÀ D.C., 2019**

**DIAGNÓSTICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICADO A LA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**DIAGNOSIS OF SOCIAL RESPONSIBILITY APPLIED TO THE FINANCIAL  
SUPERINTENDENCE OF COLOMBIA**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de:  
Magister en Administración de Organizaciones**

**Asesor:**

**EDWARD YECID TORRES NOVA  
CEAD - JOSÉ ACEVEDO Y GÓMEZ**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS – ECACEN  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES  
BOGOTÀ D.C., 2019**

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer primero a dios por la salud, por darme fortaleza y perseverancia, por iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Además de su infinita bondad y amor

Agradecer a mi esposa Yudi, porque ella me ha brindado su apoyo en todo momento, por su amor, por sus consejos y por su constante motivación para no desfallecer en mi proyecto de vida.

Agradecer a mi hijo Thomas, por comprender que los momentos que no pudimos compartir juntos, tenían por objetivo alcanzar mi desarrollo académico e intelectual.

A mi amigo: Iván Bohórquez, quien dedico tiempo valioso para darme pautas que me permitieron enfocar mi trabajo.

Un especial agradecimiento a mi tutor. Edward Yesid, por el impulso dado en mi formación profesional y por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo y la motivación para la culminación de este trabajo

## DEDICATORIA

*A mi madre que en paz descanse y quien desde el cielo debe estar acompañándome, ella es el pilar fundamental en todo lo que soy, por los valores que me transmitió, por su amor y paciencia cuando yo con mi rebeldía juvenil no le correspondí.*

*A mi esposa Yudi por ser mi principal motivación, apoyo, compañía y por sobre todo por su amor.*

*A mis hijos Thomas Jhosue y Maria Isabel: para que vean en mí, un ejemplo a seguir*

*A mis hermanas: mi hermana Mery por ser el ejemplo de una hermana mayor y de quien aprendí a tener paciencia en momentos difíciles; a mi hermana Martha por enseñarme a tener fortaleza siempre.*

*A mis compañeros de trabajo que me han apoyado constantemente, y me han impulsado a seguir mi formación académica.*

*Finalmente a mis tutores y profesores de la UNAD, aquellos que marcaron cada etapa de este camino universitario, y que me ayudaron con asesorías y despejaron dudas presentadas en la elaboración del proyecto*

*A Todos aquellos conocidos y amigos que no recuerdo al momento de escribir estas palabras. Ustedes saben quiénes son y participaron directa o indirectamente en la elaboración de este trabajo.*

***Gracias a Ustedes***

o

**Acta de Aprobación**

---

Jurado 1

---

Jurado 2

---

Jurado 3

**Bogotá D.C., 2019**

## RESUMEN

Las organizaciones que forman parte de la economía del comercio global tienen deberes por cumplir frente a las diferentes partes interesadas o stakeholders que se relacionan con sus operaciones. Las entidades públicas, al tener a cargo la función de asegurar la transparencia en el uso de los recursos públicos, aún más deberes tienen con una sociedad. El sector financiero y de la banca en el país es vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual tiene una función importante al asegurar que las operaciones de dicho sector del cual toda la economía depende, se den de manera justa y sobre los parámetros de ley vigentes. ¿Cómo asegurar que el sector funcione con ética y compromiso?, en este sentido la Superfinanciera debe ser un ejemplo de ética, compromiso y cumplimiento de la ley, lo que la enviste de toda la autoridad para generar las acciones que le son requeridas, en este aspecto la Responsabilidad Social Empresarial cobra un papel fundamental dentro de la institución. La imagen del sector externo a la Superfinanciera se fundamenta en sus buenas prácticas y cómo estas impactan a todas las partes involucradas con su misión como entidad pública. Este trabajo es una propuesta aplicada de diagnóstico de RSE para la entidad, así como de las recomendaciones que la misma puede atender con el fin de mejorar su desempeño en este sentido.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Superintendencia Financiera de Colombia, Partes Interesadas, Sector Bancario, Economía.

## ABSTRACT

The organizations that are part of the global trade economy have duties to fulfill in front of the different stakeholders that relate to their operations. Public entities which have the function of ensuring transparency in the use of public resources, have even more duties with a society. The financial and banking sector in the country is monitored by the Financial Superintendence of Colombia, which has an important role in ensuring that the operations of that sector of which the entire economy depends, are given fairly and on the parameters of current law. How to ensure that the sector works ethically and with commitment? In this sense, the Superfinanciera must be an example of ethics, commitment and compliance with the law, which enlists all the authority to generate the actions that are required, in this aspect of Corporate Social Responsibility takes on a fundamental role within the institution. The image the external sector has about Superfinanciera is based on its good practices and how these impacts all the parties involved with its mission as public entity. This work is an applied proposal for the diagnosis of CSR for the entity, as well as the recommendations that it can address in order to improve its performance in this regard.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, Financial Superintendence of Colombia, Stake Holders, Banking Sector, Economy.

## CONTENIDO

<b>Introducción</b>	<b>16</b>
<b>1. Proyecto de Investigación</b>	<b>20</b>
1.1 Definición del problema.....	20
1.2 Pregunta de investigación .....	22
1.3 Justificación.....	22
1.4 Objetivos .....	23
1.4.1 Objetivo general.....	23
1.4.2 Objetivos específicos. ....	23
1.5 Hipótesis.....	24
1.6 Metodología .....	25
<b>2. Marcos Conceptual y Teórico</b>	<b>27</b>
2.1 Historia y evolución del concepto de RSE .....	27
2.1.1 La historia mundial y la aparición de la RSE. ....	27
2.1.1.1 <i>Línea de tiempo sobre hechos históricos de la RSE.</i> .....	28
2.1.1.2 <i>Estudio de referencia para la historia de la RSE en el mundo.:</i> .....	30
2.1.2 La evolución de la RSE como definición. ....	34
2.1.2.1 <i>Bernard Dempsey y Donald K. David.</i> .....	34
2.1.2.3 <i>Archie B. Carroll y el “Padre de la RSE”</i> .....	36
2.2 Marco conceptual.....	36
2.2.1 Clasificaciones teóricas sobre RSE.....	37
2.2.1.1 <i>Teorías instrumentales - primer enfoque.</i> .....	37
2.2.1.2 <i>Teorías integradoras - segundo enfoque.</i> .....	37
2.2.1.3 <i>Teorías de carácter político - tercer enfoque.</i> .....	38
2.2.1.4 <i>Teorías sobre la ética y la moral en los negocios - cuarto enfoque.</i> .....	38
2.2.1.5 <i>La Pirámide de Inversión en RSE.</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.1.6 <i>Análisis de bibliografía sobre RSE en Colombia.</i> .....	39
2.3 Marco teórico .....	49

2.3.1 La Teoría de los grupos de interés.....	50
2.3.2 Adela cortina y la ética empresarial.....	52
2.3.3 Ítalo Pizzolante Negrón. ....	55
2.3.4 Otras teorías para mejorar la Administración Organizacional.....	57
2.3.4.1 <i>Harrington Emerson</i> .....	57
2.3.4.2 <i>Idalberto Chiavenato</i> . ....	57
2.3.4.3 <i>Elton Mayo</i> .....	57
2.3.4.4 <i>Claude S. George</i> . ....	58
2.3.4.5 <i>Teoría de Gulick</i> . ....	58
2.3.4.6 <i>Henry Ford</i> . ....	58
2.3.4.7 <i>Henry Fayol</i> . ....	59
2.3.4.8 <i>Reyes Ponce Agustín</i> . ....	59
2.3.4.9 <i>Brook Adams. P.</i> .....	60
2.3.4.10 <i>Koontz y O Donnell</i> .....	60
2.3.4.11 <i>Teoría de Urwick</i> . ....	60
<b>3. Marco Legal e Institucional</b>	<b>61</b>
3.1 Marco legal .....	61
3.1.1 Constitución Política de Colombia. ....	61
3.1.2 Leyes. Como lo establece la norma en: .....	62
3.1.3 Decretos. ....	62
3.1.4 Circulares. ....	63
3.1.5 Códigos. ....	63
3.2 Marco institucional .....	64
3.2.1 Superintendencia Financiera – historia y organización. ....	64
3.2.2 Superintendencia Bancaria. ....	64
3.2.3 Superintendencia de valores. ....	65
3.2.4 Misión. ....	66
3.2.5 Visión.....	66
3.2.6 Estructura organizacional. ....	67

Esta estructura facilita alcanzar los objetivos de la entidad y establecer claramente las responsabilidades de cada integrante de la organización.....	67
3.2.7 Objetivos estratégicos y políticas de la entidad.....	68
3.2.7.1 Nivel institucional.....	68
3.2.7.2 Nivel de fortalecimiento.....	70
3.2.7.3 Nivel de innovación y desarrollo.....	70
3.2.8 Valores institucionales.....	72
3.2.9 Minorías étnicas y equidad de género.....	72
3.2.10 Sistema de evaluación control interno MECI 2014.....	74
3.2.11 Diseño e implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.....	75
Fuente: DAFP. (2015).....	76
3.2.12 Parámetros ISO 26000.....	76
3.2.13 Cronograma para el diagnóstico de RSE.....	77
<b>4. Diagnóstico de RSE en la Superintendencia Financiera</b>	<b>79</b>
4.1 Definición del plan.....	79
4.2 Tipo de investigación.....	79
4.2.1 Investigación de campo, de laboratorio y documental.....	80
4.2.1.1 Investigación de campo.....	80
4.2.1.2 Investigación de laboratorio. s.....	80
4.2.1.3 Investigación documental.....	81
4.2.2 Investigación según nivel de conocimiento.....	81
4.2.2.1 Investigación exploratoria.....	81
4.2.2.2 Investigación descriptiva.....	81
4.2.2.3 Investigación correlacional.....	82
4.2.2.4 Investigación explicativa.....	82
4.2.3 ¿Cualificar o Cuantificar?.....	82
4.2.3.1 Investigación cuantitativa.....	82
4.2.3.2 Investigación cualitativa.....	83
4.3 Tipo de investigación, métodos y técnicas a utilizar para diagnosticar las acciones de RSE en la SFC.....	83

4.4 Diseño de la investigación para el diagnóstico .....	84
4.4.1 Métodos y técnicas.....	85
4.4.3 Muestreo. ....	86
4.4.3.1 <i>Conceptos básicos</i> .....	86
<b>5. Análisis de Resultados y Valoración Global de las Acciones de RSE en la Superfinanciera</b>	<b>93</b>
5.1 Presentación de resultados por grupo de interés .....	94
5.1.1 Grupo de interés empleados.....	94
5.1.2 Grupo de interés directivos. ....	98
5.1.3 Grupo de interés clientes.....	101
5.1.4 Grupo de interés proveedores. ....	104
5.2 Buenas prácticas.....	108
5.3 Áreas de Mejora.....	109
5.4 Valoración Global de la acciones RSE en la SFC .....	110
5.5 Propuestas de mejora .....	117
5.6 Acciones Implementadas en los últimos años .....	120
<b>Propuestas</b>	<b>125</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>129</b>
<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>134</b>

## Lista Figuras

Figura 1. Línea de tiempo con eventos más relevantes sobre RSE a nivel mundial.....	28
Figura 2. Teorías fundamentales que generan la RSE .....	49
Figura 3. Estructura Organizacional .....	67
Figura 4. Metodología: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 – DAFP .....	75
Figura 5. Enfoque holístico.....	76
Figura 6. Temas y subtemas de la ISO 26000 .....	77
Figura 7. Distribución de probabilidad normal y áreas de “Z” .....	88
Figura 8. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Existencia cuerpo directivo .....	94
Figura 9. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Cumplimiento obligaciones laborales .....	95
Figura 10. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Existencia manual de funciones .....	95
Figura 11. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Financiación de vivienda	96
Figura 12. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Resolución de conflictos	96
Figura 13. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Desplazados, reinsertados y ex-convictos .....	97
Figura 14. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Código de ética .....	98
Figura 15. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Balance Social .....	98
Figura 16. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Evita entidades antisociales	99
Figura 17. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Discutir RSE con proveedores .....	100
Figura 18. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Proveedores comunitarios	100
Figura 19. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Rechazo en abuso de DDHH .....	100
Figura 20. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Función de servicio al cliente .....	101
Figura 21. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Departamento legal.....	102

Figura 22. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Competencia leal .....	102
Figura 23. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Políticas en contra del trabajo infantil .....	103
Figura 24. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Integración en planes de cuidado ambiental .....	103
Figura 25. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Política explícita contra el soborno.....	104
Figura 26. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Plazos formales de pagos a proveedores .....	105
Figura 27. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Código de ética.....	105
Figura 28. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Criterios de competencia leal.....	105
Figura 29. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Propósito de la entidad	106
Figura 30. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Relación directa con clientes .....	107
Figura 31. Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Solicitudes de grupos de interés .....	107
Figura 32. Octágono RSE: Directivos .....	115
Figura 33. Octágono RSE: Colaboradores.....	115
Figura 34. Octágono RSE: Clientes .....	115
Figura 35. Octágono RSE: Proveedores .....	115

### Lista de Tablas

Tabla 1. Superintendencia Financiera de Colombia - Dic. 2015 .....	73
Tabla 2. Factores de control interno .....	74
Tabla 3. Cronograma para el diagnóstico de RSE .....	78
Tabla 4. Población objeto de estudio del diagnóstico de la RSE en la SFC .....	86
Tabla 5. Valores frecuentemente utilizados de la distribución normal para Z .....	88
Tabla 6. Tamaño de la muestra para el diagnóstico de la RSE en la SFC .....	89
Tabla 7. Resumen de preguntas por encuesta según grupos de interés .....	91
Tabla 8. Asignación de calificación según valoración por pregunta para la encuesta.....	92
Tabla 9. Total de respuestas para las encuestas .....	93
Tabla 10. Diagnóstico RSE Superfinanciera, áreas de prioridad alta y media para acciones de mejora .....	111
Tabla 11. Evaluación cualitativa Superfinanciera para las 8 áreas del octágono de la RSE .....	113
Tabla 12. Conversión de escala cualitativa a cuantitativa .....	114
Tabla 13. Puntuación de las 8 áreas del octágono de la RSE en la Superfinanciera .....	114

### **Lista de Imágenes**

Imagen 1. Adecuación de mejores comedores para empleados.....	121
Imagen 2. Adecuación de zona de esparcimiento para empleados.....	121
Imagen 3. Adecuación de zona de atención a usuarios.....	122
Imagen 4. Imagen No.09. Adecuación de baños para usuarios .....	122
Imagen 5. Adecuación de parqueaderos: discapacitados y bicicletas.....	123
Imagen 6. Detalles de la nueva red contra incendios en la Superfinanciera.....	124
Imagen 7. Red contra incendios en el parqueadero .....	124

## Introducción

La Responsabilidad Social es una estrategia que impulsa al desarrollo económico social de diferentes entidades públicas y/o privadas, ejecutando el cumplimiento activo y responsable de las operaciones empresariales que permiten generar mayor sostenibilidad y bienestar en las diferentes actividades que tienen a cargo de acuerdo con su naturaleza.

Para Horacio Martínez (2011),

“Es el conjunto de las acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos, para institucionalizar un gobierno corporativo transparente que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza respetuosa de los derechos humanos con las responsabilidades de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente. De todas estas acciones la organización debe rendir cuentas a la sociedad” (p. 6).

Es esencial observar los principios emanados de la Responsabilidad Social Empresarial, valores y hábitos que se difunden en todos los niveles la organización para el desarrollo de sus funciones, lo cual permite generar un compromiso interno y para con la sociedad.

Algunos de estos principios o valores son el respeto de la dignidad y demás derechos de los empleados, llevar a cabo actos de justicia, el respeto por las costumbres comerciales, propender por el desarrollo económico del Estado y la sociedad, prestar un servicio de calidad y honesto, basados en la transparencia de toda actividad o decisión de la organización, factores que serán expuestos en la presente investigación.

Para verificar que estos principios en que se funda la Responsabilidad Social Empresarial se cumplen, se eligió a la Superintendencia Financiera de Colombia, (SFC) la cual tiene como fin propender por la solvencia, disciplina y supervisión del Sistema Financiero, Asegurador y de Valores de Colombia, entre otras funciones encargadas por el gobierno central.

La SFC es una entidad estatal adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual cuenta con autonomía administrativa, financiera y con patrimonio propio, por ello en desarrollo sus actividades se deben demostrar actitudes éticas, que se desarrollen en conjunto con las normas establecidas y así mismo, se cumplan con los objetivos diseñados.

Como quiera que la estructura organizacional y funcional de la Superintendencia Financiera de Colombia se basa en la efectiva y eficiente supervisión de los principales riesgos a los que están expuestas las entidades del sistema financiero, asegurador y de valores, tales como los riesgos de crédito, operativo, de mercado y de lavado de activos, integrados por instituciones de diferente naturaleza, que exigen una supervisión altamente especializada, comprensiva y consolidada, se debe orientar a que sus políticas con partes interesadas y con el ambiente estén alineadas con sus objetivos misionales y su visión, se ajusten a criterios de Responsabilidad Social creando un modelo de evaluación de los mismos.

Es preciso para el cumplimiento de los objetivos trazados, tener en cuenta principios de Ética Empresarial y Responsabilidad Social, que pareciendo una tarea fácil es más compleja de lo que cualquier persona puede imaginar, por ello, en el mundo actual es preciso esforzarse por contar con un grupo de trabajo adecuado, con las calidades esenciales en el área de trabajo, poder participar en negocios que lleven al éxito, que propongan la generación de estrategias que abran espacio hacia la libre competencia en el mundo globalizado.

Todo lo anterior, será logrado aplicando el Código de Ética y parámetros establecidos de Responsabilidad Social, llevando a cabo actividades transparentes al interior y exterior de cualquier entidad que trabaje en pro de los intereses de la sociedad y el Estado Social de Derecho.

“La Ética es un saber normativo que pretende orientar las acciones de los seres humanos, y la Ética Empresarial es la aplicación de los valores morales y los principios éticos al ámbito específico de la empresa” (Martinez, 2011).

El Código de Ética y Conducta de la Superintendencia Financiera de Colombia se encuentra aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno desde el 30 de abril del año 2008, reglamento que permite vislumbrar valores corporativos como el compromiso, honestidad, respeto, responsabilidad, transparencia y probidad, conceptos que serán ampliados a lo largo de la presente investigación.

Con fundamento en lo anterior, se desarrollará una exposición dividida en tres capítulos, de la siguiente manera:

El primer capítulo desarrolla el plan para recolectar la información tanto interna como externa asociada a la responsabilidad social en la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC, teniendo en cuenta las normas más relevantes en práctica en Colombia y a nivel internacional de Responsabilidad Social Empresarial, las que regulan la Superintendencia Financiera de Colombia, reglamentos de gestión de calidad en especial la norma ISO 26000 y Código de ética de la misma entidad, se establece la definición y ejecución del plan.

En el segundo capítulo se realiza la codificación para el análisis de información, se realiza la caracterización y organización de la misma y se efectúa el procesamiento sobre responsabilidad social en la SFC, desde la perspectiva de los grupos de interés y conforme a la norma ISO 26000.

Y en último capítulo, se reflejarán los resultados que arroja el instrumento metodológico de acuerdo a la percepción de las diferentes partes interesadas “stakeholders”, y se efectúa la valoración global, buenas prácticas, y áreas de mejora para la responsabilidad social en la entidad estudiada, evidenciando indicadores de desempeño organizacional.

El presente estudio, brindará un aporte al sector de entidades públicas, las cuales deben mirar más allá del cumplimiento de su tarea diaria, y centrarse en el sentido de pertenencia y Responsabilidad Social que tienen para con sus partes interesadas y el desarrollo económico del país.

## **1. Proyecto de Investigación**

### **1.1 Definición del problema**

De acuerdo a la norma ISO 26000 (Organización Internacional de Normalización, 2010) cuenta con más de 163 organismos en todas las regiones del mundo, la cual acogen las empresas, la sociedad y los gobiernos para obtener un desarrollo sostenible en lo social, económico y ambiental.

Estas normas hacen una contribución a toda entidad pública o privada para el idóneo desarrollo de sus funciones y el objeto por la cual fue creada, difundiendo conocimiento, contribuyendo a informar de los avances tecnológicos, facilitando mecanismos de buena gestión y así mismo, cuenta con un sistema de evaluación de las actividades desarrolladas y las que están por implementarse.

“Las normas ISO aportan soluciones y logran beneficios para casi todos los sectores de actividad, incluyendo agricultura, construcción, ingeniería mecánica, manufactura, distribución, transporte, dispositivos médicos, tecnologías de información y comunicación, medio ambiente, energía, gestión de la calidad, evaluación de conformidades y servicios” (Organización Internacional de Normalización, 2010).

Es fundamental que la guía o norma ISO 26000 estén actualizada, debidamente ejecutada en todos los sectores territoriales para cumplir con los estándares de Responsabilidad Social Empresarial contribuyendo positivamente para el desarrollo del país de la siguiente manera:

- a. “Ventaja competitiva
- b. Reputación
- c. Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios
- d. Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados.
- e. Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera.
- f. Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera”. (Organización Internacional de Estandarización, s.f.)

Un sistema que como lo explica Peña & Tejada (2009) “si conducir una organización (que hasta tales momentos demandaba una alta concentración hacia su interior) ahora incluye el entorno como una variable que determina en grado sumo la orientación del sistema productivo, esto plantea una alta complejidad para su comprensión y adecuada orientación” (p. 6).

Hablar de Responsabilidad Social es referirse a cuestiones de sostenibilidad, equilibrio, justicia, respeto por los derechos humanos en prácticas empresariales y abarcar a todos los sujetos y sus relaciones con el medio ambiente, la sociedad y la economía. Inclusive, (Constructores de etica y responsabilidad Organizacional (CREO), sf) debería entenderse como una apuesta política en búsqueda de que las posteriores generaciones puedan acceder a entornos sostenibles (educación, ambientes libres de contaminación, inclusión laboral, respeto por la diversidad, entre otros).

Con el fin de proyectar la Responsabilidad Social Empresarial en diferentes sectores del país, el sector económico y financiero es uno de los más importantes en la sociedad, por ello, el presente estudio se centra en observar la estructura y nivel de implementación que la SFC ha logrado de acuerdo con los parámetros de la norma ISO 26000.

En la Superintendencia Financiera de Colombia existe una preocupación más presupuestal, la cual le resta importancia al tema de Responsabilidad Social, por ende, es fundamental evidenciar la eficiencia, eficacia y requisitos que se cumplen en la gestión que se lleva a cabo en la presente entidad conforme a las normas ISO 26000.

## **1.2 Pregunta de investigación**

¿Cómo se evidencia la eficiencia, eficacia y requisitos sobre el cumplimiento del modelo de evaluación de gestión de Responsabilidad Social Empresarial para la Superintendencia Financiera de Colombia conforme a la norma ISO 26000?

## **1.3 Justificación**

La presente investigación se realiza a partir de la necesidad en el cumplimiento de los presupuestos del Estado, los cuales deben acatar normas de Responsabilidad Social, para coadyuvar al desarrollo y mejoramiento en el sector económico y financiero del país.

El Estado debe realizar un exhausto seguimiento a un sector que maneja temas tan importantes que influyen en la económica del país, así mismo, por hacer parte de la Organización Social de Estandarización, de los programas de Responsabilidad Social se debe cumplir con los objetivos propuestos en los modelos que imparte la norma ISO 26000 aprobada en Colombia por ICONTEC.

La Superintendencia Financiera de Colombia emite informes de gestión de calidad y del desarrollo de las actividades que son asignadas conforme a la misión y visión planteados por el Gobierno Nacional, de importante seguimiento para arrojar de manera concreta las inconsistencias de acuerdo al modelo ISO 26000.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general.**

Elaborar un diagnóstico funcional y cultural de la responsabilidad social en la Superintendencia Financiera de Colombia, evidenciando indicadores de desempeño organizacional desde la perspectiva de los grupos de interés y conforme a la norma ISO 26000.

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- Desarrollar un plan para recolectar la información tanto interna como externa asociada a la responsabilidad social en la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante técnicas de observación, entrevistas e investigación documental.
- Analizar la información almacenada y organizada sobre responsabilidad social en la entidad referida, desde la perspectiva de los grupos de interés y conforme a la norma ISO 26000.
- Establecer una valoración global, buenas prácticas, y áreas de mejora para la responsabilidad social en la entidad estudiada, evidenciando indicadores de desempeño organizacional.

## 1.5 Hipótesis

Para poder brindar un resultado a la pregunta investigativa es fundamental revisar el modelo actual que la Superintendencia Financiera de Colombia acoge para ejecutar el modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

Sin embargo, se observa que la entidad que regula las operaciones financieras en Colombia, no se ajusta o actualiza en las normas ISO 26000, sino que opera un sistema de gestión de calidad con los modelos de las normas:

“**NTCGP 1000**- Generalidades y requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad (Decreto 4110 de 2004), **ISO 9001**- Gestión de Calidad, **MECI 1000**- Modelo Estándar de Control Interno (Decreto 1599 de 2005) y Administración del Riesgo de todos los procesos, basada en la guía de Administración del Riesgos de la Función Pública, buscando generar una cultura de calidad y de excelencia que contribuyan sustancialmente al cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la entidad” (Superintendencia Financiera de Colombia, 2015).

Con el resultado de la ejecución de las anteriores normas, se podrá evidenciar el nivel de aplicación en la Superintendencia Financiera de Colombia sobre RSE de normas ISO 26000.

Es necesario crear un modelo de evaluación de Responsabilidad Social Empresarial aplicada en la Superintendencia Financiera, que se ajuste al modelo internacional normativo ISO 26000, el cual ofrece una guía global para mejorar las prácticas de Responsabilidad Social en el mundo.

## 1.6 Metodología

La metodología utilizada es de tipo descriptivo, la cual se realiza a partir de la observación y análisis del comportamiento de los hechos relevantes en la sociedad, por ende, es necesario que se enfoque a una investigación que maneje el paradigma cualitativo y cuantitativo. Se pretende describir, medir y evaluar si la intervención social que lleva a cabo la Superintendencia Financiera de Colombia agrega valor a su estrategia competitiva.

Esta investigación como lo expresa Dankhe (1986): “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis”; “midiendo o evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir” (citado por Hernandez, Fernandez & Batista, 1997, p. 5).

Como instrumentos metodológicos, se realizarán encuestas al interior y exterior de la entidad, para medir y evaluar el nivel de aplicación que en materia de Responsabilidad Social Empresarial tiene implementada la SFC.

Con los funcionarios trabajadores se recomienda utilizar cuestionarios auto-administrados sencillos que se apliquen en grupos con la asesoría de entrevistadores o supervisores capacitados.

En algunos casos, con ejecutivos que difícilmente pueden dedicarle a un solo asunto más de 20 minutos, se pueden utilizar cuestionarios auto-administrados o entrevistas telefónicas; con estudiantes suelen funcionar los cuestionarios auto-administrados.

Así mismo, para algunas asociaciones se hacen encuestas por correo se envían cuestionarios a sus ejecutivos y supervisores mediante correo electrónico. Cuando el cuestionario contiene unas cuantas preguntas (su administración no toma más de 4 minutos o máximo 5), la entrevista telefónica es una buena alternativa. Ahora bien, sea cual fuere la forma de administración, siempre debe haber uno o varios supervisores que verifiquen que se están aplicando correctamente los cuestionarios. Cuando un cuestionario o escala es aplicado(a) de forma masiva suele denominarse “encuesta” (Hernández y otros, 1997).

## **2. Marcos Conceptual y Teórico**

### **2.1 Historia y evolución del concepto de RSE**

#### **2.1.1 La historia mundial y la aparición de la RSE.**

Toda materia de estudio y cuyas bases teóricas y prácticas sean utilizadas para generación de trabajos académicos, investigaciones y desarrollos en el campo de la gerencia y dirección de organizaciones requiere necesariamente una revisión de la historia, los hechos relevantes de los años y décadas anteriores y de igual forma los personajes y regiones del mundo que más han influenciado dicho campo del conocimiento humano, este es el tema a abordar en el presente capítulo del estado del arte de la Responsabilidad Social Empresarial en el mundo.

La historia de las empresas y organizaciones trasciende a nuestra economía latinoamericana en el tiempo y va más allá de la historia que formó a los países del continente Europeo y Asiático. Las grandes revoluciones de la historia, tales como la industrial que tuvo su foco en Inglaterra y la francesa, cuya bandera también tuvo muy presente la lucha por los derechos humanos, han moldeado el panorama y el mundo de los negocios. Al profundizar en la historia de la responsabilidad social empresarial es importante revisar en que momento de la historia de las empresas y organizaciones se dan los primeros pasos hacia una mejora de la calidad de vida de las personas involucradas a una unidad de negocios, desde los empleados de una fábrica, pasando por los proveedores de la misma, hasta llegar a las comunidades en donde están inmersos los centros de producción y las comunidades o grupos de personas que consumen el producto o servicio finalmente generado por una organización.

**2.1.1.1 Línea de tiempo sobre hechos históricos de la RSE.** A continuación se presenta una línea de tiempo que abarca los hechos más significativos y que han dado forma a la RSE a nivel mundial. Se aprecian situaciones históricas en los aspectos laborales, medio ambientales, sociales, de derechos civiles, sobre iniciativas conjuntas de las naciones, sobre iniciativas conjuntas emprendidas por organizaciones privadas y entre otras dinámicas que han dado forma a lo que actualmente se considera como Responsabilidad Social Empresarial.

**Figura 1.** Línea de tiempo con eventos más relevantes sobre RSE a nivel mundial



**Fuente:** Elaboración propia

A continuación se describen de forma más detallada los hechos históricos de orden mundial que han dado forma a la RSE, la imagen anterior presenta los 8 eventos más relevantes del total de 57 que se presentan a continuación:

- 1919 Nace la Organización Mundial del trabajo (OIT)
- 1945 Creación de la ONU
- 1947 Se crea la ISO (International Organization for Standardization)
- 1948 Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU)
- 1948 Se crea la unión Internacional para la conservación de la Naturaleza y de los Recursos Naturales (UICN)
- 1960 se funda la Consumer International
- 1961 Se funda Amnistía Internacional y Work World Wildlife Fund (WWF)

- 1962 Principio de Responsabilidad Social - Milton Friedman
- 1971 Surge Greenpeace
- 1972 Conferencia de Estocolmo (Medio Ambiente Humano)
- 1972 Club Roma "los Limites del crecimiento"
- 1976 OEDCD Declaración sobre Inversión Internacional empresa Multinacionales
- 1976 Entra en vigor el pacto Internacional de Derechos Civiles y políticos
- 1977 Ley de balance social (Francia)
- 1986 Nace la Mesa Redonda de Caux
- 1987 se publica el informe Brundtland
- 1987 se funda ACT UP-AIDS Coalition to Unleash Power
- 1987 Creación de la Comisión mundial de Medio Ambiente y Desarrollo
- 1988 Se crea el Grupo Intergubernamental de Expertos Sobre Cambio Climático
- 1989 Entra en vigor el Protocolo de Montreal sobre sustancias que agotan la capa de ozono
- 1990 Entra en vigor la Convención sobre los Derechos Humanos del Niño
- 1991 Nace transparencia Internacional
- 1992 Creación del WBCSD
- 1992 Club Roma "Más allá de los Limites#
- 1993 Certificación Ambiental Norma ISO 14000
- 1994 Entra en vigor el Convenio de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático
- 1994 Lanzamiento de la mesa Redonda de Caux
- 1997 Nace el Global Reporting Initiative
- Conferencia de la ONU "Protocolo de Kyoto"
- Se publica la norma SA8000 de Responsabilidad Social
- Surge Fórum Empresa
- 1998 Nace el Instituto ETHOS on Brasil
- 1999 Directrices de la OCDE "principios de Gobernabilidad
- Se crean los índices de sostenibilidad Dow Jones
- norma AA1000
- Empresas hacen públicas por 1a vez Memorias de GRI "piloto"
- 2000 Cumbre del Milenio "Metas del Milenio"
- se crea la iniciativa de The Global Compact de la ONU
- UE Libro Blanco sobre Responsabilidad Social
- Se publica la primera versión de la Guía de GR para la elaboración de memorias de sostenibilidad
- 2001 UE Libro Verde sobre RSE
- Primer foro celebrado en Brasil
- Se crea el FTSE4GOOD Index Series
- 2002 Cumbre del Milenio "Desarrollo sostenible" ( Johannesburgo )
- surge Red América
- Conferencia regional de RSE " Alianza para el Desarrollo" Miami, Florida
- 2003 Se crea el Índice de Inversiones Socialmente Responsables (ISE) en Sudáfrica
- 2004 Mesas de Trabajo para la Guía de recomendaciones de ISO 26000 de RSE
- 2005 Entra en vigor el Procolo de Kyoto al Convenio Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático
- 2007 The CEO Water Mandate
- The International Finance Corporation´s IFC publica las Guías de salud, seguridad y medio ambiente
- 2010 Se publican The Ceres Road Map to Sustainability
- Publicación de la Guía ISO 26000
- 2013 se lanza la Guía G4 del GRI

**2.1.1.2 Estudio de referencia para la historia de la RSE en el mundo.** Un estudio hecho por un equipo del Centro para las Culturas de los Negocios Éticos, más conocido por sus siglas en inglés como el Center for Ethical Business Cultures (CEBC) y que se desarrolló en el año 2004 bajo el título de “Corporate Social Responsibility. The Shape of a History, 1945 - 2004” (CEBC, 2005), arrojó un balance respecto a que si bien no existe una trazabilidad documental que de luces sobre la historia documentada de la RSE si se podrían tener unas líneas de referencia claras para abordar la misma. Dichas líneas de referencia están relacionadas con los siguientes aspectos clave en las organizaciones:

- El impacto primordial que los negocios han provocado en la sociedad.
- El contexto cambiante – económico, político y social, dentro del cual los negocios operan.
- La evolución de la definición de RSE.
- Atención a las prácticas de negocios que han sido implementadas.
- Los problemas relacionados a la RSE que actualmente están bajo debate en el mundo.

Este estudio de la CEBC permite dibujar una línea de tiempo para la historia de la RSE que se enmarca entre los años 1945 y el año 2004. Para los años posteriores a dicho estudio se mencionarán otros referentes bibliográficos que contienen mayor información y que presentan la evolución de la RSE hasta llegar al desarrollo de la ISO 26000 en el año 2010, algunas estrategias planteadas por la ONU como lo es el Global Compact (Pacto Global) y otra ampliamente difundida y aplicada por grandes empresas multinacionales como lo es el *Global Reporting Initiative* (Iniciativa para la Rendición de Cuentas).

Esta primera parte de la historia, enmarcada dentro de lo global, permite rastrear que desde inicios del siglo pasado la idea de la RSE estaba viva y creciendo en las primeras décadas del mismo. Esto puede ser reforzado por medio del libro *“The Social Responsibility of Business (1900-1960)”* del autor Morell Healds, inclusive las primeras corporaciones hacia finales del 1800 fueron creadas con objetivos de desarrollar, satisfacer y alcanzar intereses y metas públicos, así como también objetivos económicos privados.

Adam Smith, uno de los economistas más relevantes del siglo XIX, planteó que todas las empresas libres en cuanto a sus actividades comerciales y de negocios que tengan una buena regulación por parte del estado podrían proveer múltiples beneficios a las sociedades. Milton Friedman más adelante plantea que estas empresas no solo producen beneficios económicos sino que también facilitan las bases de una libertad política. Muchos teóricos y personas con experiencias prácticas en los negocios postularían más adelante que el más importante beneficio de las empresas a las sociedades es el económico.

Es claro que muchas organizaciones no solo venden un producto o servicio sino que detrás de toda su estructura económica el dinero va hacia los pagos de sus empleados los cuales sirven para sostener a miles de familias, otra parte es destinada para el pago de impuestos con los cuales los gobiernos ejecutan sus programas y obras, otra parte es destinada a fundaciones que promueven actividades que benefician a un grupo en particular de personas. Este es el primer nivel de impacto que desde la historia de la RSE los teóricos mencionaron como relevante para contribuir a una mejor calidad de vida para las personas.

Pese a lo anterior se generan muchos debates alrededor de la RSE, donde su enfoque es mirar qué tan justa es la repartición de estos beneficios, cómo las organizaciones logran dichos objetivos (la ética de la forma de hacer sus operaciones y negocios), cuáles son los efectos

negativos que deja la forma en la cual las organizaciones logran su cometido, cómo estos efectos son manejados, de qué forma se toman las decisiones, quién tiene la voz en las mismas y cómo las compañías son dirigidas y a su vez rinden sus cuentas.

Sin embargo y a pesar de los aspectos anteriores es necesario mantener la mirada puesta en el beneficio económico con el cual las organizaciones han provisto a las sociedades, así como el impacto social de las mismas. De esta forma los cambios políticos, sociales y económicos que el mundo ha experimentado entre los años 1945 y 2004 son fundamentales ya que explican de algún modo la forma en que la RSE ha evolucionado en dicho entorno de dinámicas y contextos que han moldeado las sociedades, los gobiernos, las formas de crear y tomar los beneficios que una organización privada o gubernamental día a día generan. Entonces es conveniente observar algunos de estos aspectos.

El mundo sostuvo una dinámica en la que el comunismo se enfrentó contra el capitalismo y a su vez genera una alianza con varios gobiernos socialistas de Europa del Este. Durante los años 60 el objeto de estudio del CEBC se observó como un panorama mundial, que fue migrando hacia un estilo estadounidense de política y economía contrapuesta, a un modelo más social autoprotector de las economías de la Unión Europea, Latinoamérica y Asiática.

Después de la caída del muro de Berlín las diferencias entre las naciones se han enfocado más a observar, las diferencias internas han sido suprimidas durante la hegemonía Soviética en la Europa, que hoy conforman los países de la Unión Europea. Podría decirse que la Unión Europea ha influido bastante en la forma y comportamientos en los que se genera la RSE al ser socialmente direccionada en sus políticas. Claramente se puede apreciar que las actitudes de la sociedad europea tienden a estar más a favor del gobierno, a creer más en sus políticas que lo que hacen los norteamericanos quienes tienden a confiar más en las corporaciones que en el mismo

gobierno. De hecho las políticas europeas para manejar la protección a los empleados, la regulación al sector privado y otros aspectos tienden a mantener una fuerte regulación por parte del gobierno, caso contrario a lo que sucede en Estados Unidos; un ejemplo claro de ello fue la crisis bancaria generada en Wall Street para el año 2008, que provocó impactos profundos sobre la sociedad americana y muchas de las personas y empresas que tenían inversiones y capitales con los bancos que procedieron de manera poco ética en los mercados de valores. Las personas que conforman las sociedades americana y europea se podrían diferenciar bastante bien en cuanto a sus comportamientos y apreciaciones respecto a estos temas.

Por otra parte durante las últimas 2 décadas las empresas japonesas han emulado más los comportamientos y políticas de la Unión Europea en cuanto a la forma de re-establecer la confianza de sus stakeholders (clientes, empleados, gobierno, proveedores, etc.) en los momentos en que las crisis económicas se asoman a su sociedad.

El debate aún continúa en lo relacionado, cómo es el capitalismo contribuye a disminuir los índices de pobreza a nivel global y los desafíos que los países menos desarrollados, tienen que enfrentar y a su vez reflejar las tensiones y diferentes perspectivas entre el desarrollado Norte y “en vías de desarrollo” Sur. Las investigaciones en el campo de la RSE llevan a mirar la historia de la misma, con un fuerte y acelerado desarrollo a partir del año 1990, en donde el alcance de la RSE pasa por las acciones de las empresas transnacionales, las organizaciones no gubernamentales u ONG, las organizaciones de la sociedad civil, gobiernos nacionales y sus relaciones con los cuerpos internacionales como la Organización para la Cooperación el Desarrollo Económico, el Banco Mundial, la Organización Mundial de Comercio, las Naciones Unidas y otros más.

### **2.1.2 La evolución de la RSE como definición.**

Otra forma de ver la historia de la RSE es por medio de los conceptos y definiciones relacionadas con los líderes de negocios y académicos dadas a lo largo de las décadas posteriores al año 1945; al finalizar la Segunda Guerra Mundial, hecho que cambió radicalmente el panorama global y a partir del cual los gobiernos y corporaciones re-direccionaron sus esfuerzos. Se mencionaran los autores y las fechas en las cuales se generaron los conceptos y planteamientos por ellos dados.

**2.1.2.1 Bernard Dempsey y Donald K. David.** En un artículo que data de 1949 del Harvard Business Review (HBR), elaborado por Bernard Dempsey y titulado “Las Raíces de la Responsabilidad de los Negocios” (The Roots of Business Responsibility) se traza la fundamentación filosófica para los argumentos relacionados a la RSE.

Plantea que la responsabilidad de los hombres de negocios se fundamenta en cuatro conceptos de justicia: justicia de intercambio (la que se dibuja tras del mercado); justicia distributiva (la relación justa entre gobierno e individuos); justicia general (aceptación de una estructura legal pero más allá de ello la aceptación de obligaciones éticas) y finalmente la justicia social o contributiva (la obligación de contribuir al bienestar de los individuos y de la sociedad).

Donald K. David en su publicación “Responsabilidad de los Negocios en un Mundo Incierto” (Business responsibilities in an Uncertain World), realizado en el mismo año y dos meses después de la de Bernard, señala tres aspectos clave que deben regir a los hombres de negocios, son tres obligaciones que deben ser prioritarias para ellos: primero hacer que los negocios sean efectivos, segundo hacer de la empresa u organización que realiza los negocios sea una sociedad buena y justa en si misma (una organización saludable si lo desea) y tercero operar

en caminos que respeten y contribuyan a las comunidades y organizaciones externas, en otras palabras ser constructivos.

**2.1.2.2 Morell Heald.** Este autor escribió el único y primer texto directamente relacionado con la historia de la RSE. Fue publicado en el año 1970 bajo el título de “Las Responsabilidades Sociales de los Negocios: Compañía y Comunidad 1900 – 1960” (The Social Responsibilities of business: Company and Community 1900 – 1960).

Morell (s.f.) no se enfocó directamente en la teoría de la RSE sino en “como los negocios en sí mismos han definido y experimentado la RSE” (p. 34). En esta publicación Morell (s.f.) señala que un cuarto de siglo antes de la Segunda Guerra Mundial el concepto de “fideicomiso del liderazgo y la responsabilidad en los negocios” fue introducido, en inglés “Trusteeship of business leadership and responsibility” (p. 35) (por la traducción del inglés se considera que la mejor palabra para fideicomiso es confiabilidad). Menciona los aportes hechos por Andrew Carnegie, el Presidente de la Universidad de Yale Arthur Hadley, las prácticas de Owen D. Young y Gerard Swope como directivos de General Electric durante la década de 1920 quienes enunciaron que los empleados y el público están por encima de los accionistas de la compañía y generaron acciones de cooperación y trabajo conjunto para sostener buenas relaciones entre los proveedores, los clientes, el gobierno y la comunidad. Durante la misma década los aportes de algunas empresas para que los barrios de fábricas y las plantas de producción cercanas a los barrios generaran mejores condiciones a las comunidades tuvieron sus inicios. Finalmente después de los 20’s las empresas y los hombres de negocios inician las acciones relacionadas a la filantropía, la cooperación sostenida y el liderazgo en un rango de iniciativas relacionadas con las comunidades.

**2.1.2.3 Archie B. Carroll y el “Padre de la RSE”.** Archie B. Carroll ha proporcionado la visión más completa de la evolución de la definición de RSE en el periodo posterior a la Segunda Guerra Mundial, Carroll examina y compara todas las principales contribuciones de los estudiosos desde 1950 hasta mediados de los 90, incluyendo: Howard Bowen, Keith Davis, Clarence Walton, William Frederick, el Comité para el Desarrollo Económico, Prakash Sethi, Donna Wood, y muchos otros.

Carroll señala a Howard R. Bowen, 1953 autor del libro “Responsabilidades Sociales del Hombre de Negocios” (Social Responsibilities of the Business man), como el "Padre de la Responsabilidad Social Corporativa" porque su libro trataba directamente del concepto de responsabilidad social. Bowen (1953) afirmó que la responsabilidad social “se refiere a las obligaciones de los empresarios para llevar a cabo esas políticas, para tomar esas decisiones o para seguir aquellas líneas de acción que son términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad” (citado por Duque, 2013).

## **2.2 Marco conceptual**

Luego de una exhaustiva revisión con un promedio de cincuenta documentos y publicaciones, en esta sección se presentan trabajos realizados relevantes para la investigación que aluden a los antecedentes teóricos y prácticos, relacionadas con el objeto de estudio. A continuación, se encuentran síntesis que muestran la visión y producción de diferentes autores, los cuales fueron escogidos por considerarse pertinentes y por tener relación directa con este ejercicio de investigación.

El primer documento que se va a abordar se titula Responsabilidad Social Empresarial Cancino & Morales (2008) hace alusión a diversas teorías que a continuación se detallan.

### **2.2.1 Clasificaciones teóricas sobre RSE.**

Así como son muchas las teorías que explican las actividades de RSE que realizan las empresas, existen también variadas revisiones bibliográficas que buscan clasificarlas (Carroll, 1979); (Lantos, 2001), (Garriga & Melé, 2004); estas clasificaciones buscan entender el comportamiento de las empresas invirtiendo recursos en RSE para aquellas actividades que son de carácter económico o aquellas de carácter puramente social y éticas.

**2.2.1.1 Teorías instrumentales - primer enfoque.** “Se enfocan en el estudio de las actividades de RSE que permiten crear una mayor riqueza empresarial. Su foco es alcanzar objetivos económicos por sobre las actividades sociales. Los trabajos que aquí analizaremos serán: (Friedman, 1970), (Murray & Montanari, 1986), (Litz, 1996) y (Porter & Kramer, 2002)” (Cancino & Morales, 2008, p. 16).

**2.2.1.2 Teorías integradoras - segundo enfoque.** Estas teorías explican el desarrollo de actividades de RSE por el deseo de integrar diversas demandas sociales. “Entre estas demandas destaca el cumplimiento de las leyes, las políticas públicas y la gestión balanceada de los intereses particulares de los grupos de interés de una empresa. A continuación, revisaremos las propuestas de (Carroll, 1979), (Jones, 1980), (Vogel, 1986) y (Wilcox, 2005)” (Cancino & Morales, 2008, p. 14).

**2.2.1.3 Teorías de carácter político - tercer enfoque.** “Son aquellas que prestan atención al poder social que adquieren las empresas en la medida que más influyen en una sociedad, presentaremos tres estudios al respecto: (Davis, 1960), (Donaldson & Dunfee, 1994) y (Wood & Logan, 2002). Los tres estudios intentan plasmar la necesidad del uso responsable del poder social en el ámbito político de los negocios” (Cancino & Morales, 2008, p. 30).

**2.2.14 Teorías sobre la ética y la moral en los negocios - cuarto enfoque.** Esta línea lo que busca es originar una base de desarrollo de actividades socialmente responsables, con la finalidad de un fin ético o moral.

“Esto quiere decir que las consideraciones para realizar actividades de RSE estarán fundamentadas principalmente en parámetros de derechos universales o espirituales, y no en términos estrictamente económicos. Se destacan bajo esta mirada los valores éticos y el espíritu de servicio a la sociedad. Las visiones revisadas para esta línea son las propuestas por (Freeman, 1983), (Kaku, 1997), (Annan, 1999), y (Chomalí & Majluf, 2007)” (Cancino & Morales, 2008, p. 37).

**2.2.1.5 La Pirámide de Inversión en RSE.** Al realizar el anterior estudio de las diferentes teorías (Teorías Instrumentales, de Carácter Político, Integradoras, y sobre Ética y Moral), brinda una información precisa para conocer y asimilar en qué estado se tiene el conocimiento con respecto de las investigaciones realizadas a la RSE a nivel mundial. Es así que con las 4 teorías mostradas anteriormente se observa que el punto de investigación en lo que tiene que ver con las actividades RSE es disímil.

“Ya sea por una razón económica, política, legal o moral, las empresas en la actualidad están desarrollando múltiples actividades que caen en las distintas definiciones de RSE y están invirtiendo una cantidad cada vez mayor de recursos con el fin de cumplir con determinados objetivos estratégicos” (Cancino & Morales, 2008, p. 47).

Teniendo en cuenta lo dicho, se puede precisar que la sociedad requiere a las diferentes empresas medios de responsabilidad como son, “tales como cumplir con las leyes (tácitas y explícitas), cuidar de sus grupos de interés más cercanos (clientes, trabajadores, proveedores, etc.), cuidar el medio ambiente, y desarrollar actividades correctas como parte de la esencia del hombre por ser inherentemente bueno (visión religiosa de la RSE)” (Cancino & Morales, 2008, p. 47).

**2.2.1.6 Análisis de bibliografía sobre RSE en Colombia.** El siguiente texto, también sobre Responsabilidad Social Empresarial, se centra en establecer el nivel de compromiso e implementación de políticas y prácticas de RSE de empresas que desarrollan su actividad en la ciudad de Barranquilla.

De carácter gradual, las empresas instalan programan y acciones en una base de responsabilidad social empresarial “una estrategia justificada tanto por las actuales presiones procedentes de la sociedad como por los beneficios que obtienen en términos de reputación y de gestión de las relaciones con los stakeholders o grupos de interés” (Barros, Retamozo & González, 2015, p. 1).

“La propuesta de esta investigación es exponer la situación actual en la que se encuentran las empresas Rumatex de Colombia Ltda., Ryfield Colombia S.A.S, Tecnoglass ES windows, Sunny Glas y Acero y Mallas S.A.S, de la ciudad de

Barranquilla, en torno al tema de Responsabilidad Social Empresarial. En una ciudad en donde el desarrollo económico cada vez está en aumento por motivos como el Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos y en donde varios sectores se han visto beneficiados como el sector de la construcción, el sector financiero, el sector industrial, y el de negocios, es de importancia conocer la actitud de las empresas en cuestión. En definitiva, la principal aportación de este artículo se encuentra en la justificación de que los resultados del presente proyecto servirán para que la comunidad en general, sobretodo la empresarial de la ciudad de Barranquilla, tenga idea de cómo es el contexto actual de estas organizaciones frente a esta temática” (Barros, et, al, 2015, p. 1).

Esta investigación sirve como punto de partida para la elaboración de la encuesta que servirá como instrumento de recolección de información en el trabajo de investigación.

La tercera publicación pertinente para mencionar se denomina Responsabilidad Social Empresarial, una ventaja competitiva (Buelna, 2008). Este trabajo busca establecer como las empresas contribuyen directamente con el desarrollo social y buscan relacionarse con sus partes interesadas con equidad social para que todos sean beneficiados por la actividad que desarrolla.

Las empresas tienen una profunda y positiva influencia sobre la sociedad al generar empleos, invertir capital, adquirir bienes y hacer negocios diariamente, pero lo más importante que pueden hacer, por cualquier comunidad, es contribuir a una economía próspera que representaría su responsabilidad social.

En la actualidad no existe una gran empresa que estudie a profundidad cuál es su RSE y diseñe un plan de acción coherente con dicha responsabilidad. La reputación es utilizada por muchas empresas para justificar iniciativas de RSE, bajo el argumento que mejorarán la imagen

de una empresa. Las corporaciones necesitan a una sociedad sana, con salud, seguridad, buen gobierno, para tener una demanda creciente para las empresas. La moral empresarial deberá cambiar, no es demasiado tarde, hay que tomar cartas en el asunto y asumir la RSE como una filosofía de éxito.

Para el caso de la empresa farmacéutica los principios morales no le dicen a una cómo asignar sus ingresos entre subsidiar hoy la atención a los que menos tienen, desarrollar curas contra enfermedades terminales para el futuro y entregar dividendos a sus accionistas. Las organizaciones solamente buscan lucro para obtener ganancias monetarias, sin importarles lo que en un futuro, no muy lejano suceda en su entorno. La moral empresarial deberá cambiar, todavía no es demasiado tarde, hay que tomar cartas en el asunto y asumir la RSE como una filosofía de éxito. Las empresas están convocadas a involucrarse en cientos de problemas sociales, pero sólo algunos de éstos representan una oportunidad para lograr una diferencia real en la sociedad o de conferir una ventaja competitiva.

Las organizaciones que toman iniciativas de generar empleo, invertir capital, adquirir bienes y hacer negocios diariamente, son las empresas que logran una profunda y positiva influencia sobre la sociedad; lo más importante que pueden hacer, por cualquier comunidad, es contribuir a una economía próspera. Los esfuerzos por fomentar el desarrollo económico y social, la forma en que las empresas y la sociedad piensan una acerca de la otra.

Cada empresa puede identificar, de acuerdo con sus virtudes, el conjunto de problemas sociales que puede resolver y de los que puede obtener el mayor beneficio competitivo al adoptar la RSE, no sólo como resultado de presiones de los consumidores, los proveedores, la comunidad, las organizaciones de activistas, los inversionistas, (stakeholders) etcétera. La RSE es también una actividad estratégica en la competencia comercial, “la empresa desempeña un

papel muy importante en la vida de las personas, no sólo como generadora de empleo y de riqueza, sino como agente de desarrollo en las comunidades en la que están insertas, las grandes empresas son conscientes de ello y aprovechan las expectativas que genera la RSE para obtener ventajas competitivas” (Notarit, 2010, p. 3).

El trabajo de investigación que nos ocupa, permite establecer la relación entre la empresa y sus stakeholders y como la implementación de políticas de RSE puede afectar o beneficiar a ambas partes.

El siguiente trabajo a investigar titulado “Responsabilidad Social Empresarial”, tiene como objetivo “analizar la implementación de las prácticas de responsabilidad social empresarial como Administradores de Negocios en los grupos de interés tomando” (Abello, Marín & Arango, 2013), como referencia el Grupo Bancolombia

La RSE, hoy en día es una de las prácticas más comunes en el ámbito empresarial y del mundo, la ANDI define el término, como: “El compromiso que tiene la empresa de contribuir al desarrollo del bienestar y al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general “(Escuela de Organización Mundial, 2014), permaneciendo como un nuevo modelo de gestión empresarial rompiendo el anterior paradigma de ganar-ganar, buscando primeramente optimizar la competitividad y rentabilidad de diferentes organizaciones; favoreciendo a un desarrollo en pro de la sociedad, en otras palabras las empresas toman conciencia de la importancia del desarrollo sostenible de la comunidad en el lugar que se encuentre, del personal de la empresa y el medio ambiente; y con un fin claro incrementar la producción así se genera más competitividad y una mejor ganancia.

Con este trabajo se pudo identificar el estado de implantación en que se encuentra el tema de la RSE en los grupos de interés del grupo Bancolombia y conocer cuáles son las tendencias generadas por estos de acuerdo a la RSE.

El quinto texto que se consideró aludir también se titula Responsabilidad Social Empresarial, los objetivos de esta investigación se observa,

“Como este modelo, en teoría, activa el crecimiento en la productividad e ingresos de la organización, también mejora la imagen y credibilidad de la misma en el mercado en que se desarrolla, indicando una posición crítica, pues las organizaciones no cumplen estrictamente con los objetivos ni la filosofía de este modelo estratégico, todavía priman más los intereses económicos sobre el bienestar y el beneficio del talento humano” (Aristizabal, 2013).

Este ensayo sirve para identificar el papel que juega la RSE dentro de la organización desde el punto de vista de la decisión empresarial y como se cumple o no la implementación debida de las políticas de RSE.

Continuando como sexto título, se estudia el artículo denominado “Responsabilidad social empresarial: significados e implicaciones a partir de la evolución de los procesos productivos”, el autor enuncia como finalidad del proyecto “descubrir desde la perspectiva de la RSE ¿cuáles han sido las implicaciones de la instalación de dispositivos tecnológicos y de gestión por parte de las grandes empresas, en sus proveedores más débiles?” (Andrade & Fernández, 2010).

Globalmente el mundo empresarial ha tenido una transformación, al tener una potestad para generar diferentes ámbitos como es, la economía, el manejo ecológico y el de los seres humanos.

Los compromisos que adquiere la empresa, son el resultado de sus decisiones y se formalizan por la legislación mercantil, civil, fiscal, del trabajo y ambiental, etc.

La actividad de la empresa tiene implicaciones para la sociedad “al producir los bienes y servicios que requieren para vivir y cultivarse, son responsables frente a la sociedad por sus decisiones, acciones u omisiones.; sin que ello desplace o elimine las responsabilidades que contraigan con las personas y grupos directamente relacionados con ellas: sus accionistas, sus trabajadores, sus consumidores” (Andrade & Fernández, 2010, p. 20).

Con el adelanto de la RSE, en lo que tiene que ver con las decisiones de medición de estrategias para la producción; siguiendo los pasos tecnológicos y el manejo de maquinaria y sus diferentes procesos de producción que se generan en otros países; se puede decir que esa toma de decisiones conllevaron a que toda empresa productora nacional quedase expuesta ante la globalización en aspectos de la calidad, la certificación y la tecnología de las empresas globales.

“En la producción y su desarrollo tecnológico se fundamentaron las influencias que las empresas ejercen en la sociedad. Estas influencias no son solamente la entrega de productos para satisfacer necesidades, sino que constituyen elementos constructivos del poder empresarial sobre la sociedad, poder que dicta criterios de cómo hacerlo a los trabajadores, fija límites a grupos emergentes de la sociedad que deseen producir a únicamente fabricar bienes intermedios sin acceder a los mercados finales, les pone obstáculos en la lucha competitiva para que definan sus propias metas y estrategias, estas murallas de entrada a la producción, a los mercados, a la tecnología, hacen más difícil a las sociedades emergentes fijar las metas a nivel personal y social de su propio destino” (Andrade & Fernández, 2010, p. 20).

Se muestra como un modelo nuevo cuando se habla de las ciencias administrativas, la globalización ha traído a primer plano todo lo relevante a la ingeniería para crear el producto y su proceso, la ingeniería de computación y la construcción social de grupos modulares.

Desde otro punto de vista, es necesario que el empresario tenga raciocinio de su estado de dependencia e instauren proyectos prácticos de independencia tecnológica. Como aporte a la investigación, este trabajo realiza un análisis descriptivo, interpretativo y crítico, de cómo las sociedades de países emergentes deben actualizar sus métodos de producción y servicios partir de la tecnológica y argumenta por qué estas implicaciones se citan en el ámbito de la RSE.

El siguiente trabajo consultado es: ¿La ética, responsabilidad o simplemente negocio?, esta investigación surge con el objeto de estudio de mirar “en qué medida las empresas se preocupan realmente por las necesidades e inquietudes de sus clientes, por las acciones de sus competidores, y cómo reaccionan ante cada situación, en síntesis, en qué medida orienta su actividad al mercado” (Cambra, Fuster, Polo & López, 2010).

Esta investigación toma dos objetivos puntuales en lo que se habla de Orientación al Mercado (OM) y Responsabilidad Social Corporativa (RSC) así:

- “Identificar y analizar la importancia real de aquellos factores que determinan el mayor o menor nivel de preocupación para el cliente, y
- Establecer un nexo entre ambos conceptos (OM y RSC). Para alcanzar los objetivos propuestos la investigación está basada en un estudio de empresas pertenecientes a sectores diversos” (Cambra, et, al, 2010, p. 1).

Analizando así las implicaciones que por la presión competitiva y las normas legales influyen como elementos críticos de preocupación en las empresas, lo que tiene que ver con

responsabilidad social queda en un segundo nivel, por ello, en algunas situaciones el tema de responsabilidad social es secundario, por esto en ciertas circunstancias el mercado actúa como mecanismo de ajuste a largo plazo, para otros contextos se requiere instaurar una normatividad, creando leyes que reglamenten las actividades de las empresas, con el fin de una protección al usuario.

Sin importar el impacto originado por el mercado, la empresa se preocupa por sus clientes y atiende claramente la normatividad que se generan para ellos.

“El estudio de ocho casos, desde el punto de vista de los autores, no debería considerarse una limitación, por cuanto responde a un múltiple-case study con empresas de diferentes sectores y además, se alcanzó el punto de saturación teórica recomendado por Strauss & Corbin (1998)” (citado por Cambra, et, al, 2010, p. 7).

Tomando en cuenta la finalidad de este estudio y los limitantes del mismo, el autor propone como una ramificación de esta investigación, proponiendo ampliar el ámbito de estudio en otros países, para medir los resultados y comparar con los de esta investigación, donde tiene un buen sustento bibliográfico.

En octavo lugar se traerá a colación la ponencia del autor Beethoven Herrera (2007) con su tema “Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial Social y Acceso de las Empresas a la Economía”, aquí se indica que las creencias antiguas, basadas en costos inferiores, “las extensiones fiscales o la productividad basada en la tecnología eran garantía de competitividad, deben ahora ser revaluadas” (p. 13).

En esta ponencia se hace un recuento de cómo los temas de explotación a partir del feudalismo y luego con la industrialización: “la inequidad de género, la discriminación racial, la intolerancia con la diversidad religiosa, la xenofobia contra los inmigrantes, y la utilización del

trabajo infantil” (Herrera, 2007, p. 2), generaron las protestas de los trabajadores y defensores de derechos humanos. Esta situación ha generado que las empresas multinacionales, el sistema bancario y las organizaciones financieras internacionales, inicien a diseñar propuestas y a adoptar políticas de la Responsabilidad Social Empresarial.

“La globalización se ha acompañado del diseño de instrumentos que determinaran el acceso de los bienes y servicios que ofrecen las empresas, dependiendo del cumplimiento de estándares de respeto al medio ambiente, a los derechos de los trabajadores, al buen gobierno corporativo y a la consulta con las comunidades de su entorno y con los grupos de interés” (Herrera, 2007, p. 13).

Este trabajo sirve de apoyo a la investigación por cuanto hace un recuento histórico de cómo han cambiado los paradigmas y conceptos de RSE, además presenta una descripción de las principales organizaciones que a nivel mundial apoyan y promueven la implementación de prácticas de responsabilidad Social consagrados en convenios internaciones de la OIT, Global Compact, Corporación Financiera Internacional. (IFC), los Principios del Ecuador, el programa Producción mundial responsable de confecciones (WRAP), la ONU “Principios para la Inversión Responsable”.

Finalmente, el estudio de Responsabilidad Social originado por Bancoldex, titulado “Alineamiento de Bancoldex a las 7 materias fundamentales de la norma internacional de responsabilidad social ISO 26000”, este es un Diagnostico de Responsabilidad con base en:

“La Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social donde se establecen diferentes expectativas frente a las organizaciones, sin embargo, no todos son pertinentes para todo tipo de organización, y algunas otras no necesariamente son prioritarias. Para el diagnóstico con las organizaciones del Ministerio de Comercio, se

identificaron las expectativas con mayor prioridad, de las cuales en el caso de Bancoldex el 52% son expectativas que se evidencian con posibilidad de fortalecer en la organización, 44% son expectativas que se evidencian totalmente alineadas y 4% son expectativas que se evidencian como importantes para hacerse cargo” (Pesce & Cárdenas, 2010, p. 5).

Bancoldex, ha tenido una trayectoria donde poniéndose en acción ha generado avances significativos en lo que se le puede llamar campo misional, implementando esquemas que permitan estudiar el riesgo ambiental de las operaciones de crédito, la inserción de algunas variables ambientales en la diversidad de servicios y productos, con el fin de suministrar proyectos de sostenibilidad, donde se resalta diferentes medio de financiación como son: “Bancoldex Desarrollo Sostenible, Bogotá banca capital impacto ambiental, a Progresar, Bancoldex- Colciencias” (Pesce & Cárdenas, 2010, p. 82).

De igual forma Bancoldex en su portafolio de productos y servicios no financieros, tiene a su disposición programas de formación encaminados “tanto a intermediarios financieros como para el sector empresarial colombiano en temas ambientales, como el Entrenamiento para intermediarios financieros en mercados de carbono y las memorias eventos sobre cambio climático” (Pesce & Cárdenas, 2010, p. 83).

Mirando desde otro punto de vista, lo que tiene que ver con la Política Pública en contra del cambio climático, para Bancoldex es importante el tema, donde ha puesto en marcha diferentes seminarios junto con el Banco Interamericano de Desarrollo y la participación de la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), con el fin de cambiar experiencias y progresar en todo lo que tiene que ver con la Banca de Desarrollo y Cambio Climático.

En el presente trabajo de investigación, este diagnóstico es un parámetro inicial de medición sobre las iniciativas públicas de Fomento de la Responsabilidad Social y sirve como guía de comparación para la realización del diagnóstico final.

### 2.3 Marco teórico

**Figura 2.** Teorías fundamentales que generan la RSE



**Fuente:** (Gray et al, 1996)

Este fundamento teórico propuesto por el autor referenciado recoge las dos teorías políticas y económicas más relevantes de la historia, razón por la cual la RSE queda bien soportada desde sus bases teóricas, las cuales tienen como ejes para su desarrollo tanto el sistema, como la organización, como la rendición de cuentas. Esto permite vislumbrar que la legitimidad (desde el sistema y la organización) como los partícipes (desde su rendición de cuentas y desde la misma organización) cobijan todos los desarrollos teóricos posteriores acerca de RSE.

### 2.3.1 La Teoría de los grupos de interés.

La definición de *stakeholders*, con mayor aceptación es la propuesta por Edward R. Freeman en su estudio “*Strategic management: A stakeholder approach*”, donde afirma que los “partícipes son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sin fin de formas y clasificaciones y que además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa” (Freeman, 1983). Freeman no “inventó” el término stakeholder, pero fue quien “lo introdujo en el lenguaje de la estrategia, de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa”.

Para muchos teóricos los únicos que se afectaban o beneficiaban con las compañías serían los dueños, el empleado, el gobierno y los usuarios, esta idea ha venido evolucionando y actualmente se deben tener en consideración, otros actores que se relacionan con organización como son los proveedores, abastecedores, consumidores, comunidades, sindicatos, sociedad, competidores, bancos, gobiernos local, nacional y extranjeros, se deben considerar las generaciones por venir y la afectación a especiales vida natural animal y vegetal como señalan Gray *et al.* (1996) “entre algunos grupos de interés que pueden ser precisados como parte importante de la RSE ya que participan del desarrollo de los fines y del éxito de la estrategia de negocio que la empresa junto con ellos establece” (citado por Medina, Ramírez & Hernández, s.f.).

En los últimos años, la teoría de un grupo determinado, es de gran importancia para las partes interesadas, donde los partícipes han contribuido a la comunidad y a la construcción y mejorías de la organización, así como a su desarrollo. Es claro que el estado de bienestar actual y

futuro se proyecta desde las necesidades, exigencias y nuevos problemas que las organizaciones y sus partes interesadas gestionan junto con sus comunidades. El diálogo es una dinámica permanente; entre las estructuras organizadas y las partes interesadas, surgiendo este desde la organización hacia aquellos grupos de interés ya identificados. La capacidad de crear beneficios y mejorar la manera de gestionar los conflictos y los diversos intereses que surgen en las relaciones que se sostienen, procuran acciones más oportunas para atender apropiadamente a todos los actores, más complejos y exigentes, que hacen parte de la humanidad. Estos aspectos permiten que la sinergia entre las partes sea clave para la RSE.

Como se señaló por Argandoña (1998) en su exposición, la RSE tiene más sentido en las organizaciones si “toda relación social llevará consigo una dimensión del bien común” (citado por Medina, *et. al.* s.f.). El autor se apoya fuertemente en las partes interesadas, especialmente las internas a la organización, destacando que estas deben contribuir al fin de la organización por medio de acciones concretas que promueven el bien común, dentro de un marco de condiciones específico que asegura que toda persona tome de la organización lo que espera de la misma, eso por su contribución asume un derecho implícito. Él señala que es relevante tener en cuenta los intereses de todos los implicados y no solamente los de los que económicamente soportan a la organización, así se entiende el contexto del logro de los objetivos empresariales. Así que si el resultado de la organización se mueve, en torno de lo que los *stakeholders* esperan recibir, será mejor el desempeño de la organización. De este modo los resultados obtenidos estarán en función de la calidad que las relaciones que gestiona la organización, con sus partes interesadas, puedan tener en todo momento, valiéndose de la cooperación, la responsabilidad y el interés de los implicados. Y a pesar de que la identificación de las partes interesadas puede ser compleja, el hecho de integrarlas por medio de acciones concretas, permite tener una mirada mucho más

realista y aterrizada del entorno socio-político en el que viven las organizaciones y sus interesados.

Así como hay grupos definidos de interesados con intereses comunes a la organización, existen aquellos grupos con intereses opuestos o divergentes, para los cuales definir una estrategia de gestión es necesario, según los impactos que dichos grupos con sus acciones puedan tener en el desarrollo de los objetivos empresariales. El diálogo es una herramienta fundamental en este contexto. Así, la responsabilidad y transparencia de las organizaciones que gestionan a sus *stakeholders* de manera apropiada, se verá reflejado en la capacidad de rendir cuentas con una aproximación normativa, descriptiva y explicativa, desde el poder que la RSE confiere.

La información, sea financiera o de la sostenibilidad de las actividades de la organización, es un medio clave para desarrollar las relaciones con los grupos de interés, puesto que al ofrecer dicha información los interesados podrán manifestar su apoyo y aprobación a las acciones de la empresa. Así, el canal de fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, o uno de los posibles, es el hecho de compartir la información de manera voluntaria para la revisión de estos, lo que permite ver como se han plasmado las diferentes dinámicas en los resultados de la gestión, las cifras e informes, los intereses satisfechos o no, los requerimientos de los interesados y así tener parámetros de análisis de los beneficios obtenidos, los cuales son más completos y globales que el hecho de preocuparse únicamente por satisfacer los intereses de los grupos de interés que soportan económicamente a la organización, desde sus actividades.

### **2.3.2 Adela cortina y la ética empresarial.**

“Adela Cortina nació en Valencia - España en 1947, es cofundadora y Directora de la Fundación ÉTNOR para la ética de los negocios y las organizaciones” (España es Cultura, s.f.), además catedrática de Ética de la Universidad de Valencia”, sus principales publicaciones son:

- a. “Ética sin moral (1990)
- b. Hasta un pueblo de demonios (1998)
- c. Alianza y contrato: Política, Ética y Religión (2001)
- d. Por una ética del consumo (2002)
- e. Pobreza y libertad (2009)
- a. Las fronteras de la persona. El valor de los animales, la dignidad de los humanos (2009)
- f. Las raíces éticas de la democracia (2010)
- g. Justicia cordial (2010)
- h. Neuroética y neuropolítica: sugerencias para la educación moral (2011)
- i. ¿Para qué sirve realmente...? la ética (2013)
- j. Aporafobia: el rechazo al pobre (2017)” (España es Cultura, s.f.).

Sus principales influencias filosóficas están en el procedimentalismo y la ética empresarial, está influenciada por el pensamiento de Kant, Hegel, Habermas y Apel, y plantea el carácter universal de la ética, el desacuerdo de lo justo y lo bueno, la demostración de un procedimiento de la normatividad y la fundamentación de las normas correctas mediante el diálogo. Transformó la lógica de Kant por las éticas del diálogo, concibiendo la filosofía como un discurso teórico sobre las reglas, normas morales y jurídicas.

Los Principales problemas tratados en sus escritos y conferencias hacen referencia a:

“**La ética del consumo:** los consumidores carecen de la información necesaria sobre las consecuencias de los productos para el conjunto de la sociedad y para el entorno. Afirma que es consumo ético el que proporciona a las personas una vida buena; **reencuentro entre ética y economía:** la empresa prudente trata de

conocer las aspiraciones de sus grupos de interés y de responder a ellas. Responsabilidad, transparencia y confianza son entonces imprescindibles para alcanzar el bien de la empresa al medio y largo plazo; **guerra o desarrollo humano:** Asegurar la paz mediante la guerra, como coartada o como razón de fondo, está más que cuestionada. No se asegura la paz con la guerra, sino con el desarrollo de las personas y de los pueblos” (Ecodes Tiempo de Actuar, 2009).

En sus Teorías Plantea la “Ética del discurso o de la acción comunicativa, en donde debe completarse con una teoría de los derechos humanos y una ética de virtudes y actitudes”, cuando se inicia el discurso se debe tomar en cuenta los escenarios históricos y culturales, y no sólo racionales, si se desplaza el interés ético hacia una norma, ubicándose la ética y la moral en un sitio transitorio, resalta que quienes quieren tener conocimiento de la necesidad de los afectados por la normatividad, deben tomar la disposición a un dialogo y tener en cuenta los puntos de vista, dando a conocer los de cada uno, sin irse por otros intereses en particular. Cortina “considera necesaria una doctrina de la virtud elaborada desde aquello que los hombres consideran como valioso” (Disertaciones sobre Ética, 2010).

El “principio de la ética discursiva”, entiende los Derechos Humanos como, los que se le asignan a todo hombre por el hecho de ser hombre, y ellos a su vez, son quienes tienen la competencia para comunicarse (discurso). Citas Textuales y representativas: “Las acciones de los ciudadanos deben regirse según unos mínimos comunes que logren convertirse en máximos para la sociedad”, “Estamos bajo mínimos de humanidad y justicia”, desistir al valor mínimo moral sería como “renunciar a la vez a la propia humanidad”, Adela Cortina siempre ha tenido un pensamiento muy crítico frente a la globalización, y lo manifiesta en sus conferencias como la forma en que plantea sus teorías.

Sobre la ética del consumo: critica la forma como los medios de comunicación y la publicidad intentan engañar a la gente sobre la “utilidad y necesidad” de un producto, atacando a su vez al consumidor haciéndole pensar que son más importantes “o personas valiosas”, por el hecho de ser humano los hace persona y merecedor de los derechos humanos. Desde el ámbito de la economía y la empresa, plantea que para que exista desarrollo debe contarse con oportunidades y condiciones para que las personas y comunidades se desenvuelvan, no solo en aspectos económicos dejando de lado la parte humana, las empresas no solo deben buscar su bienestar propio, sino también se deben interesar por los grupos que son afectados en desarrollo de su labor, así se crea la cultura de la responsabilidad social empresarial.

Adela Cortina con sus teorías y planteamientos busca hacer valer al hombre y la ética sin ser absorbidos por la globalización donde la falta de comunicación y dialogo permiten que sean atropellados los intereses y derechos de la mayoría de las personas y sobre todo de los más necesitados.

### **2.3.3 Ítalo Pizzolante Negrón.**

“Es Ingeniero Civil, con Máster en Comunicación Política de la Universidad Autónoma de Barcelona y Doctorado en Comunicación Organizacional, en la Universidad Jaume I, Castellón, de España, también curso el Programa Avanzado de Dirección en Responsabilidad Corporativa en el IE, Instituto Empresa y su actualización en 2014, cuenta con certificación para el desarrollo de Informes de Sostenibilidad por el Global Report Initiative (GRI) en la última versión de G4. Es un prestigioso conferencista internacional en temas de: Comunicación Estratégica, Responsabilidad Social Empresarial, Gobierno Corporativo y

Reputación Empresarial, entre otros. Ha publicado los libros: Ingeniería de la Imagen, Editorial UCAB (1993); La Reingeniería del Pensamiento (Editorial Panapo con 4 ediciones); Organización y Cultura, la Identidad Corporativa: Capítulo “La Geometría de la Comunicación” (Universidad Católica de Murcia, España, 2000); El Poder de la Comunicación Estratégica, Reflexiones de un Evangelizador Corporativo (con 6 ediciones: AVE-CEDICE 2001,, junto a sus coautores, presento en 2000 en Venezuela el libro: “Tres visiones de la ética y la responsabilidad social en la empresa del siglo XXI”, en su Capítulo: “La Empresa Socialmente Responsable”. En España presentó, junto sus coautores, los libros: “Gestión de la Comunicación en las organizaciones”, en sus capítulos de “Gobierno Corporativo, la Revolución de la Transparencia” y “Portavocía” (Editorial Ariel, Barcelona 2004). También es España, para Iberoamérica publicó: “DirCom, Estratega de la Complejidad: Nuevos paradigmas para la Dirección de la Comunicación” (Editado por Joan Costa, Barcelona, 2009) y “De la Responsabilidad Social Empresarial a la Empresa Socialmente Responsable” (Universidad Jaume I, Castellón, 2009). Publicó en Perú: “Retos de la Comunicación Social en la Gestión Pública” (Cuaderno de Trabajo No.1, Grupo RPP, 2013). Está preparando: “El Desafío de Modelar. Comunicación Estratégica para el Fortalecimiento Institucional” (Pizzolante, 2015).

### **2.3.4 Otras teorías para mejorar la Administración Organizacional.**

**2.3.4.1 Harrington Emerson.** Aporta a la administración aspectos relacionados con clima organizacional (selección y entrenamiento), junto con buenas relaciones laborales, conceptos que aplican a toda organización y deben ser fijados desde la alta dirección trazando objetivos bien definidos por medio de las políticas de personal y recursos humanos.

Por eso, las empresas deben incluir dentro de la planeación estratégica como elemento prioritario temas de RSE, donde se establezcan funciones específicas, con objetivos claros, determinados y realizables, mediante capacitaciones al personal, la creación de un comité que vigile el clima laboral y rinda informes periódicos de resultados a la Alta dirección.

**2.3.4.2 Idalberto Chiavenato.** Para este autor la administración se cimienta en el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar; conceptos que se constituyen en la piedra angular de la administración no solo de las organizaciones sino en la vida personal de quienes las integran. La formulación de objetivos de RSE son aspectos, que deben ser medibles y verificables.

**2.3.4.3 Elton Mayo.** Indica que el aumento del rendimiento se debe algún factor social, como ejemplo la moral que desarrolla el empleado, la interrelación de los trabajadores y la efectividad de la parte administrativa: estos principios permiten demostrar las habilidades de la Dirección para formular y desarrollar los objetivos y actividades de RSE, propender por las buenas relaciones interpersonales, porque no haya malos tratos, inculcar el sentido de pertenencia a los empleados, a su vez, estos se deben sentir apoyados por sus superiores trabajar con armonía y seguridad.

**2.3.4.4 Claude S. George.** Basa su teoría, en direccionar eficazmente las actividades y cooperación de diferentes grupos de trabajo y así conseguir un buen resultado que repercuta favorablemente en el trabajo y la buena marcha general de la organización, en este caso se apoya en el buen hacer diario de todos y cada uno de sus empleados.

El esquema organizacional permite implementar estrategias para mejorar la dirección eficaz de las labores a realizar, con la colaboración de las diferentes áreas que integran la entidad y los empleados son los llamados a lograr resultados, bajo la supervisión directiva.

**2.3.4.5 Teoría de Gulick.** Está basada en la buena administración, para el “establecimiento de la estructura formal de autoridad, a través de la cual las subdivisiones de trabajo son integradas, definidas y coordinadas para el objetivo en cuestión” (Teorías Administrativas, 2012), deben proponer el desarrollo de mejora en las políticas, los procedimientos y operaciones necesarias, por lo anterior son ellos los llamados a lograr que se implanten y se haga seguimiento al cumplimiento de las normas de RSE.

**2.3.4.6 Henry Ford.** Implemento los principios básicos de la administración;

“En primer lugar, el Principio de Intensificación que consiste en disminuir el tiempo de producción con el empleo inmediato de los equipos y de la materia prima y la rápida colocación del producto o servicio en el mercado. En segundo lugar, el Principio de Economicidad: que es reducir al mínimo el volumen de materia prima en transformación, y en un tercer lugar el Principio de Productividad que consiste en aumentar la capacidad de producción del hombre en el mismo período mediante la especialización y la línea de montaje” (García, 2013).

**2.3.4.7 Henry Fayol.** Fundamenta su teoría en tres aspectos a saber:

“División del trabajo, aplicación de un proceso administrativo y formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. Para la Superintendencia Financiera la función administrativa está a cargo de la Alta Dirección facultada para liderar la gestión y plantear cambios regulatorios que busquen el desarrollo prudente y sólido del mercado financiero” (Teorías administrativas, 2012).

Las funciones que plantea Fayol son: técnico, comercial, financiero, de seguridad, contabilidad, administrativo, principios que se aplican en la entidad para alcanzar obtener los fines propuestos y llegar al triunfo de las mismas.

Teniendo en cuenta los principios administrativos: la sectorización de un trabajo, aplicando el proceso de la administración y formulando los conceptos técnicos los cuales deben ser dirigidos a las funciones de la administración. Cuando se desarrollan estos principios en la empresa se podrán implementar objetivos de RSE, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Autoridad y Responsabilidad, Disciplina y Orden.

**2.3.4.8 Reyes Ponce Agustín.** Hace referencia a las áreas ambientales laborales, favorables y motivantes, para que se trabaje siempre con alegría y disposición, y se alcancen todos los objetivos empresariales. El entorno social, involucra transparencia en el entorno y acción social, satisfacer las necesidades de la sociedad. Cabe señalar que la SFC en sus objetivos estratégicos tiene como pilar el de proteger a los consumidores financieros.

**2.3.4.9 Brook Adams.** Propone regular de una manera hábil, la energía de un grupo social determinado, para así poder actuar en pro de un solo beneficio. Se debe tener conocimiento de los principios de la administración como para evitar los conflictos sociales. Se debe tener habilidad de negociación que es otra característica importante y requisito para todo un buen administrador. De acuerdo a esta teoría quienes dirigen, controlan y ocupan cargos directivos deben cumplir con requisitos no solamente de estudio y experiencia, sino también deben ser líderes en materia de relacionarse entre ellos y con sus subordinados, condiciones que les permitirán alcanzar con mayor efectividad los objetivos estratégicos planteados por la entidad.

**2.3.4.10 Koontz y O Donnell.** “implica una definición previa de objetivos y una descripción de las acciones que se van a realizar para lograrlos, presentándose en este punto un proceso de toma de decisiones frente a los diversos programas de acción que pueden darse” (Club Ensayos, 2013).

**2.3.4.11 Teoría de Urwick.** Menciona cinco principios del administrador: planeación: investigación, previsión, organización, coordinación, dirección y control, que aplicadas a la entidad servirán de ayuda para solucionar las deficiencias de las variables problema y la vez proporciona métodos de solución en cuanto a las variables clave de la entidad.

Esta teoría proporciona las bases para establecer las estrategias que llevarán a solucionar los problemas en el tema de “Libertad de Asociación y Derecho de Negociación Colectiva”; utilizando los siguientes principios: planeación: orientada a nuevos objetivos y decidir que se quiere hacer, investigación: con el fin de obtener nuevos conocimientos, previsión: para advertir posibles inconvenientes, dirección: encargada de comunicar y supervisar a los empleados y finalmente el control: por medio del cual se evalúan los resultados obtenidos.

### **3. Marco Legal e Institucional**

#### **3.1 Marco legal**

Las Normas Básicas que regulan las actividades que desarrolla la Superintendencia Financiera de Colombia, se describen a continuación:

##### **3.1.1 Constitución Política de Colombia.**

Como lo enuncia el art. 150, núm. 19. “Controlar las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público” (Gómez, 2018).

La Carta Superior en su art. 189, núm. 24 reza: “Ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. Así mismo, sobre las entidades cooperativas y las sociedades mercantiles” (Gómez, 2018).

“Organizar el crédito público; reconocer la deuda nacional y arreglar su servicio; modificar los aranceles, tarifas y demás disposiciones concernientes al régimen de aduanas; regular el comercio exterior; y ejercer la intervención de las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos provenientes del ahorro de terceros de acuerdo con la ley” (Gómez, art. 189, núm. 25).

Es de beneficio público, la participación y conocimiento del Estado en todo lo que tiene que ver a las acciones y movimientos financieros, bursátil, aseguradora u otra situación relacionada con la administración que se le pueda dar a las inversiones y recursos de captación a las que se refiere: “el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la Ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito (Gómez, art. 189, núm. 25).

### **3.1.2 Leyes.** Como lo establece la norma en:

- **Ley 1328/2009.** “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”.
- **Ley 964/2005.** “Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el gobierno nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores y se dictan otras disposiciones”.

### **3.1.3 Decretos.**

- **Decreto 1848 de 2016** - Modifica la estructura de la Superfinanciera de Colombia
- **Decreto 1068 de 2015** Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público
- **Ley 964 de 2005** - sobre Mercado de Valores
- **Decreto 4327/2005.** “Por el cual se fusiona la Superintendencia Bancaria de Colombia en la Superintendencia de Valores y se modifica su estructura”.

- **Decreto Único - Decreto 2555/2010.** “Por el cual se fusiona la Superintendencia Bancaria de Colombia en la Superintendencia de Valores y se modifica su estructura”.
- **Decreto 663/1993.** “Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración”

#### 3.1.4 Circulares.

- Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 100 de 1995)
- Circular Básica Jurídica (C.E. 007 de 1996)
- Circular Básica Administrativa 19 de 2000.
- Catalogo Único de Información Financiera

#### 3.1.5 Códigos.

- **Código de Buen Gobierno.** Es un Instrumento que crea libertad y eficacia en el manejo societario de las organizaciones, para la toma de decisiones de los administradores diferentes a los dueños, surgió con los mercados de capitales y el mercado público de valores.
- **Código de Ética y Conducta.** Filosóficamente el compromiso empresarial, enlaza el enfoque a una visión de estrategia de negocios con responsabilidad social empresarial, el cumplimiento al régimen de legalidad, la ética y los valores que deben regir sobre la conducta de quienes intervienen.
- Consumidor Financiero es todo cliente o usuario de los servicios que ofrecen las entidades vigiladas por la SFC con potencial mercantil.

## **3.2 Marco institucional**

### **3.2.1 Superintendencia Financiera – historia y organización.**

La SFC, antiguamente era llamada Superintendencia Bancaria de Colombia, según lo establecido en el ART 1 del decreto 4327 /05. es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y crédito público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio. La SFC, está ubicada en la calle 7 No 4-47 en el centro histórico de la ciudad de Bogotá.

### **3.2.2 Superintendencia Bancaria.**

La SFC fue creada mediante el art. 19 de la Ley 45/1923. A continuación, se hace un repaso sobre los hechos más relevantes, según las palabras de la Asesora de la Dirección de Supervisión, la profesional Amanda García Bolívar, dadas en su momento cuando se le abordó respecto a la historia institucional: son incontables y de variada naturaleza los retos históricos que ha enfrentado la Superintendencia Bancaria desde su creación en 1923.

Dentro de éstos se cuentan, para sólo citar los más sobresalientes, el proceso de liquidación del Banco López que dio lugar a la apertura anticipada de la oficina BRC y, el acompañamiento al proceso y adecuación del régimen de banca libre a aquel establecido por la Ley 45 de 1923, que introdujo una mayor especialización y nuevos requisitos al ejercicio financiero que a la postre, daría paso a una gran reorganización del sistema; la atención de la primera crisis sectorial en la época de la Gran Depresión; la formulación y posterior puesta en marcha del esquema de

banca de desarrollo a partir de la Segunda Guerra Mundial; la duradera operación de dicho esquema y su posterior desmonte, tímidamente, con la reforma financiera de 1974 y, en forma contundente, con los importantes cambios institucionales a finales de 1980 y principios de 1990 por último, la atención, y mitigación de sendas crisis financieras las dos últimas décadas.

A lo largo de esta historia, naturalmente, el papel específico de la Superintendencia Bancaria ha sido el de la ejecución de la supervisión oficial sobre la operación corriente de las entidades del sector. Sin embargo, el qué y el cómo de dicha labor han cambiado radicalmente y a mayores velocidades desde principios de los años noventa.

Los retos actuales tienen que ver con el tránsito, en un escenario de mediano plazo, desde la supervisión que constata hechos cumplidos hacia la supervisión que previene. Tienen que ver también con entidades cuya actuación y permanencia en el sistema, dados ciertos parámetros de regulación y supervisión prudencial, están cada vez menos sujetas a la intervención directa del Estado y en su lugar, cada vez más determinadas por las decisiones gerenciales de sus accionistas y directores.

### **3.2.3 Superintendencia de valores.**

La Comisión Nacional de Valores fue creada mediante la Ley 32/1979, con el objetivo, “estimular, organizar y regular el mercado público de valores”; luego, la composición de la entidad Superintendencia Financiera de Colombia se manifiesta por el desarrollo acelerado del mercado financiero.

“Objeto: El Presidente de la República, de acuerdo con la ley, ejercerá a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, la inspección, vigilancia y control

sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados” (Superintendencia Financiera de Colombia, 2018).

Su finalidad a nivel legal, es luchar por el buen manejo de los recursos de inversionistas en lo referente a la destinación de diferentes actividades financieras, en conjunto con otras entidades del Estado y buscar así, concientizar a los usuarios de los riesgos y dificultades que pueden generar al público, el hecho de pertenecer a un esquema de esta índole.

#### **3.2.4 Misión.**

“Preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; y velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio” (SFC, 2018).

#### **3.2.5 Visión.**

“Ser una entidad de supervisión financiera comprometida con la excelencia, reconocida local e internacionalmente por sus altos estándares de desempeño, gestión y nivel técnico, apoyada en

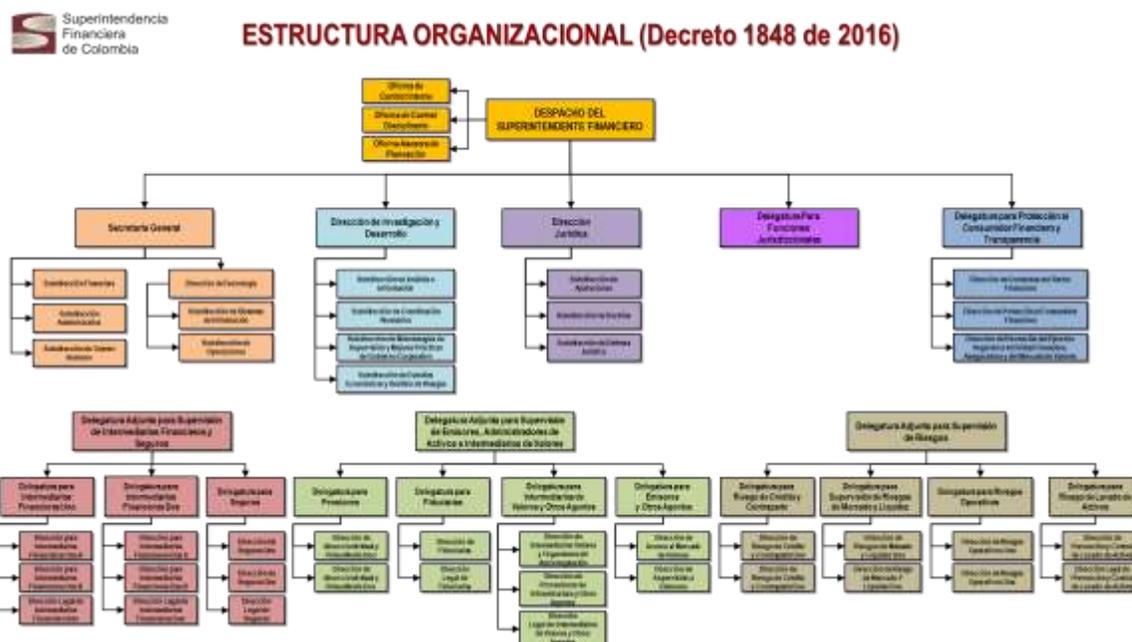
un equipo profesional, capacitado e innovador, que procure el sano desarrollo del sector vigilado y la satisfacción del consumidor financiero”.

“La estructura orgánica de la SFC se orienta a la supervisión integrada de los diferentes agentes del sector financiero y del mercado de valores del país, bajo un enfoque basado en riesgos, y está establecida en el artículo 10° del Decreto 4327 de 2005 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, la cual se presenta en forma esquemática en el siguiente organigrama” (Superintendencia Financiera de Colombia, 2014, p. 5).

### 3.2.6 Estructura organizacional.

Esta estructura facilita alcanzar los objetivos de la entidad y establecer claramente las responsabilidades de cada integrante de la organización.

**Figura 3.** Estructura Organizacional



**Fuente:** Superintendencia Financiera de Colombia, 2017, p. 9).

Grupos de interés: la SFC, tienen registrados unos grupos de interés, dichos grupos que hagan parte de su control, y contribuir con la realización a la entidad, beneficiándose de la misma, controlándola así o interactuando con la entidad, los primeros grupos son:

- “Consumidores financieros,
- Entidades supervisadas y sus revisores fiscales,
- Servidores públicos de la SFC,
- Gobierno Nacional,
- Congreso de la República y entidades de regulación,
- Entidades de control del Estado,
- Agremiaciones e instituciones educativas,
- Grupos de veeduría ciudadana y organismos de control no gubernamental,
- Otras entidades de supervisión y autorregulación nacionales o internacionales,
- Proveedores y contratistas” (SFC, 2018, p. 9).

### **3.2.7 Objetivos estratégicos y políticas de la entidad.**

Se encuentran a nivel Institucional, del Fortalecimiento y de Innovación y desarrollo. Se plantean como un conjunto de acciones coordinadas a nivel interno entre áreas.

#### **3.2.7.1 Nivel institucional.**

- **Supervisión Comprensiva y Consolidada.** La concepción del negocio financiero como una actividad individual ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Hoy estructuras más complejas y de actividades mixtas en donde confluyen múltiples riesgos (financieros y no financieros) requieren una supervisión diferente caracterizada por la eficiencia, integralidad,

prospectiva y proporcionalidad. Esto se traduce en la necesidad de tener un esquema de supervisión comprensiva y consolidada que promueva la estabilidad y el crecimiento bajo un marco de facultades extendidas provistas por las Ley 1870 de 2017 (LCF).

- **Marco Integral de Supervisión.** La SFC para desarrollar la tarea en la realización de sus funciones de vigilancia y control implantó, desde el año 2011, el Marco Integral de Supervisión (MIS) como metodología de supervisión de las entidades supervisadas, el cual se fundamenta en el enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR). Es por esto que la Superfinanciera hoy es reconocida como una entidad de supervisión efectiva que apoya sus actuaciones en la aplicación de protocolos consistentes con una visión prospectiva de la industria.
- **Evaluación integral de riesgos.** Fortalecer la capacidad para identificar oportunamente las concentraciones de riesgos que enfrentan las entidades y evaluar tanto su exposición individual como los mecanismos con los que cuentan para mitigarlos.
- **Mecanismos de Resolución.** La capacidad para intervenir cualquier tipo de entidad financiera no viable, minimizando la utilización de recursos públicos (Fogafín, s.f.).
- **Gestión Institucional.** Pretende la consolidación de la modernización funcional en el marco de la planeación estratégica y el crecimiento institucional y personal, con la idea de asegurar y continuar con el negocio. La Disponibilidad de la información requerida por la Red de Seguridad del Sistema Financiero (RSSF), a través de su consolidación en una herramienta tecnológica, teniendo en cuenta los acuerdos de entendimiento.

### ***3.2.7.2 Nivel de fortalecimiento.***

- **Prudenciales.** En la última década Superfinanciera y las entidades consolidaron las estructuras de gestión de riesgos incorporadas mediante los SARs lo que permitió a la industria posicionarse como una de las más robustas de la región. Con el fin de mantener este posicionamiento en el mediano plazo la Superfinanciera debe actualizar y finalizar la convergencia a mejores prácticas y estándares internacionales en materia de gestión de riesgos.
- **Protección al consumidor financiero y estrategia de educación financiera.** Proteger a “los inversionistas, ahorradores, y asegurados mediante el ejercicio de las facultades de supervisión asignadas a la institución en el marco legal vigente, así como mediante políticas y acciones encaminadas a proporcionar a los consumidores financieros información amplia y suficiente acerca de sus derechos y deberes” (SFC, 2018).
- **Inclusión y desarrollo sostenible.** Los avances en inclusión financiera han sido evidentes en los últimos años particularmente en el sector urbano. Aún existe un gran segmento poblacional para quienes contar con productos específicos que faciliten el acceso, uso y aprovechamiento de los recursos es vital para alcanzar su incremento económico y sostenibilidad a largo plazo: Sector Rural.

### ***3.2.7.3 Nivel de innovación y desarrollo.***

- **Desarrollo del Mercado de Capitales.** Promover la competitividad y confiabilidad del mercado de capitales con el propósito de fortalecerlo, por medio de implementar nuevos

estándares a nivel internacional de regulación y supervisión, e incorporando las nuevas tecnologías.

- **FinTech.** Tiene la finalidad de que:

“El desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas a los mercados e instituciones financieras (Fintech) crean oportunidades para todos los segmentos poblacionales (emprendedores no regulados, entidades financieras y consumidor financiero) que complementan los servicios tradicionales ofrecidos por las instituciones financieras y, además, cuentan con la posibilidad de cambiar la forma en que se administran los riesgos y experiencias de los usuario. Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario un involucramiento por parte de la Superfinanciera en estos temas” (Colombia Fintech, s.f.)

Seguidamente se muestra la lista de políticas de la entidad:

- Código de gobierno corporativo
- Código de Integridad
- Directrices para la rendición de cuentas
- Política del SGI
- Política Anticorrupción
- Política de Administración de riesgos de la SFC
- Política de Comunicaciones
- Política de Gestión Ambiental
- Política de Gestión de Calidad
- Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Gestión Documental
- Política de Seguridad de la Información
- Política de seguridad vial

- Política de tratamiento de datos personales SFC
- Política Editorial

### **3.2.8 Valores institucionales.**

Sobre su función primordial de vigilar, supervisar y controlar que el mercado de valores y del dinero en Colombia funcione de manera correcta y conforme a la ley, los siguientes son los valores que la entidad promueve y afianza entre todas sus partes interesadas:

- Compromiso
- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Probidad

Los valores aquí enunciados se deben tomar en cuenta en la vida cotidiana, aplicando aplicándolos en los diferentes procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de control definidos por la entidad.

En la Superintendencia Financiera a junio de 2018, contaba con un número de 760 empleados directos y 160 indirectos para un total de 920 empleados que laboran en la entidad. Cuenta con trabajadores especiales en cumplimiento con el marco constitucional.

### **3.2.9 Minorías étnicas y equidad de género.**

En cuanto a la inclusión social de Minorías étnicas y equidad de género, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política, se puede observar cómo se garantiza el reconocimiento

del papel de las minorías étnicas y la equidad de género para la mujer en la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Tabla 1.** Superintendencia Financiera de Colombia - Dic. 2017

	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FUNCIONARIOS</b>	399	462	861
Discapacitados	12	2	14
Afrodescendientes	1		
Indígenas	0		
Desplazados	0		
Teletrabajo	6		
<b>PERSONAL DE VIGILANCIA</b>	6	31	37
Discapacitados		2	
Afrodescendientes		3	

	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PERSONAL DE ASEO Y CAFETERIA</b>	43	8	51
Discapacitados		0	
Afrodescendientes		3	
<b>CONTRATISTAS DE OBRA</b>	2	34	36
Discapacitados		0	
Afrodescendientes		2	

**Fuente:** Autoría propia.

- El promedio de personal flotante diarios es de 520 visitantes.
- En materia de equidad de género, se puede apreciar que la participación de la mujer dentro de la planta de personal está garantizada tanto en cargos funcionales como directivos.
- De otra parte, lo que respecta a las minorías étnicas, el respeto cultural y equitativo de los grupos indígenas, Estos grupos no cuentan con una participación significativa, en la Superintendencia.

### 3.2.10 Sistema de evaluación control interno MECI 2014.

El sistema de evaluación de control interno se identifican diferentes factores, de los cuales que se encuentran estadísticas hasta el año 2014, así:

**Tabla 2.** Factores de control interno

Factor	2014	
	Puntaje (1 a 5)	Nivel
Entorno de Control	3,28	Intermedio
Información y Comunicación	3,88	Satisfactorio
Direccionamiento Estratégico	4,24	Satisfactorio
Administración de Riesgos	3,82	Satisfactorio
Seguimiento	4,23	Satisfactorio

**Fuente.** (SFC, 2014)

De lo anterior se infirió que se debía mejorar en diferentes aspectos:

- Formación ética, mediante “la información de las normas y las decisiones tendientes a prevenir la corrupción, así como sobre las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos” (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).
- Revisión y actualización del programa de inducción y reinducción y divulgación de dichas modificaciones a los funcionarios.
- “Mecanismos para la recolección de sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas. Incluye la recepción, clasificación y distribución de la información y seguimiento a la oportuna respuesta y trazabilidad del documento” (SFC, 2015).

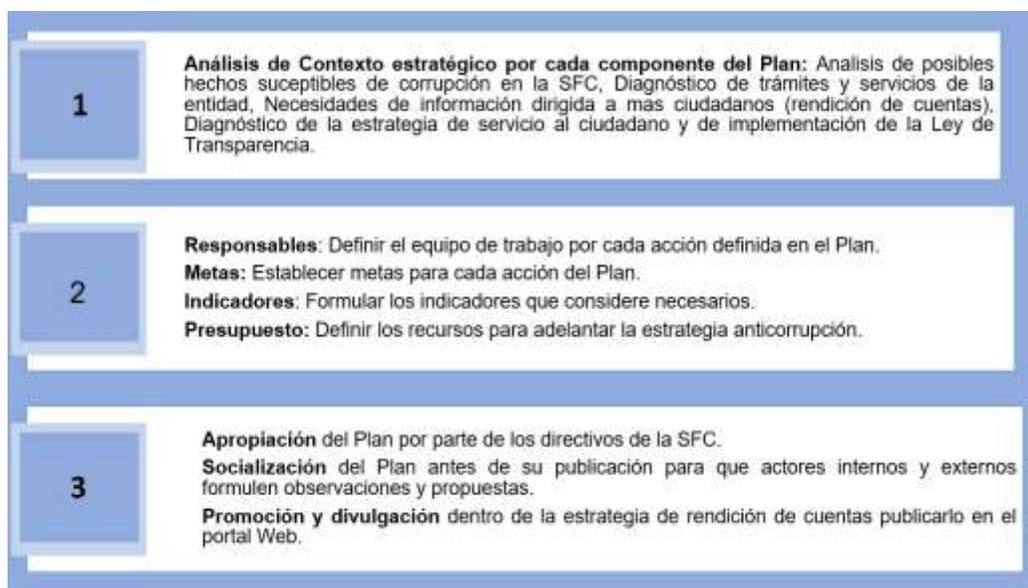
- “El acceso de los usuarios e interesados a la información de la entidad y la divulgación oportuna de dicha información” (SFC, 2015).

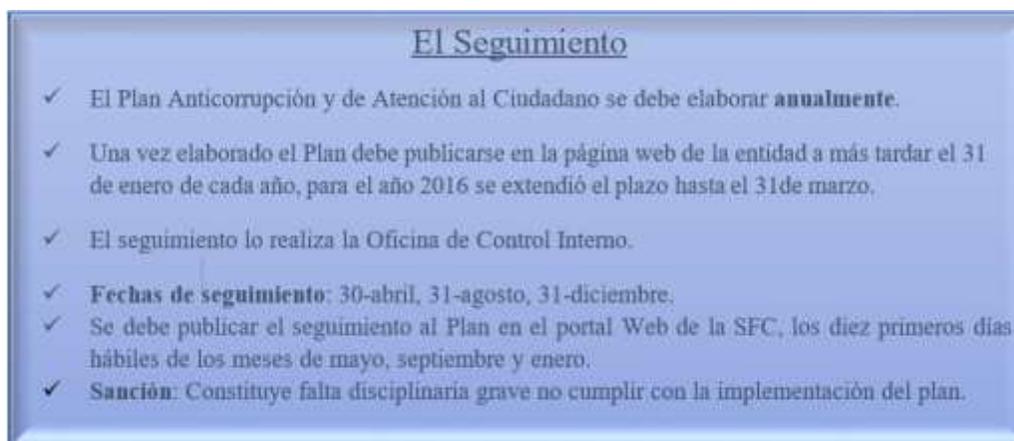
### 3.2.11 Diseño e implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

“¿Qué es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano? Es una herramienta de gestión creada mediante la Ley 1474 de 2011 que integra las estrategias de la entidad en torno a la lucha contra la corrupción relacionada con la mitigación de los riesgos de corrupción, estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015).

A continuación, construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Figura 4.** Metodología: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 – DAFP





**Fuente:** DAFP. (2015).

### 3.2.12 Parámetros ISO 26000.

A continuación se ilustran los componentes clave de lo aplicado en este sentido en la Superfinanciera, especialmente en lo relacionado al cumplimiento de la norma:

**Figura 5.** Enfoque holístico



**Fuente:** (ISO, 2010)

Por otra parte, estos son los temas y subtemas de la ISO 26000:

**Figura 6.** Temas y subtemas de la ISO 26000

<b>Gobierno Organizacional</b>	<b>Derechos humanos</b>	<b>Medioambiente</b>
	Debida diligencia	Prevención de la contaminación
	Situaciones de riesgo	Uso sostenible de los recursos
	Evadir la complicidad	Mitigación del cambio climático y adaptación
	Resolución de conflictos	Protección y recuperación del medioambiente natural
	Discriminación y grupos vulnerables	
	Derechos civiles y políticos	
	Derechos económicos, sociales y culturales	
	Derechos fundamentales en el trabajo	
<b>Prácticas laborales</b>		
Trabajo y relaciones laborales		
Condiciones de trabajo y protección social		
Diálogo social		
Salud y seguridad en el trabajo		
Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo		
<b>Prácticas operacionales justas</b>	<b>Asuntos de consumidores</b>	<b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>
Anticorrupción	Prácticas justas de mercadotecnia, información objetiva e imparcial y contractuales	Participación activa
Participación política responsable	Protección de la salud y seguridad de los consumidores	Educación y cultura
Competencia justa	Consumo sostenible	Creación de empleo y desarrollo de habilidades
Promover la RS en la esfera de influencia	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de conflictos	Desarrollo y acceso a la tecnología
Respeto al derecho de propiedad	Acceso a servicios esenciales	Generación de riqueza e ingresos
	Educación y toma de conciencia	Salud
		Inversión social

Fuente: (ISO, 2010)

### 3.2.13 Cronograma para el diagnóstico de RSE.

Las actividades propuestas para el desarrollo del diagnóstico de la RSE en la Superintendencia Financiera, así como los tiempos determinados para su respectiva ejecución, han sido planteadas de la siguiente manera:

**Tabla 3.** Cronograma para el diagnóstico de RSE

Actividad	Mes1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Preliminares del proyecto (problema, pregunta, objetivos, metodología)	■	■	■	■	■	■										
Construcción del estado del arte, marco conceptual y marco teórico					■	■	■	■	■	■						
Implementación de la metodología. Desarrollo capítulos 1, 2, 3									■	■	■	■	■	■		
Propuesta y conclusiones													■	■	■	■
Revisión y correcciones					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Clasificación bibliográfica	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

**Fuente:** Autoría Propia

## **4. Diagnóstico de RSE en la Superintendencia Financiera**

### **4.1 Definición del plan**

Con fin de realizar un diagnóstico transparente y ajustado a la realidad del impacto de las operaciones realizadas en la SFC en materia de Responsabilidad Social, se adoptó un modelo de autodiagnóstico aplicándose a distintos grupos de interés basado en la Norma ISO 26000, que permite calcular de forma transversal el impacto de las acciones en Responsabilidad Social.

A través de la aplicación del instrumento metodológico para la recolección de información, se pretende conocer, con base en las contestaciones de personas o entidades usuarios naturales de los servicios que presta la SFC, la percepción y aspectos que deberán ser atendidas y saber cómo hacerlo (descripciones cualitativas y respaldo cuantitativo). De la misma manera, se debe tener conocimiento de las opiniones manifestadas con respecto a los aspectos formales (presentación del documento). Todo esto debe llevar a realizar el objeto que es transmitir la información entregada por la SFC, en lo que tiene que ver con las RSE.

### **4.2 Tipo de investigación.**

Al iniciar el proceso de diagnóstico es necesario tener presente que este implica una investigación. En este orden de ideas es necesario presentar los tipos de investigación existentes con el objeto de justificar la elección del más adecuado para este trabajo de diagnóstico respecto a los aspectos de RSE más relevantes a evaluar desde el referente de la ISO 26000.

Esta etapa marcará el camino a seguir ya que al escoger el tipo de investigación se podrán escoger las técnicas y métodos que se podrán utilizar. A grandes rasgos este paso permite determinar el enfoque a seguir lo cual afecta los instrumentos utilizados y hasta los análisis aplicados a los datos recaudados.

#### **4.2.1 Investigación de campo, de laboratorio y documental.**

**4.2.1.1 Investigación de campo.** Básicamente trabaja con la manipulación de una variable externa no comprobada, en donde se controla todo el ambiente y las condiciones y el objetivo es descubrir de qué modo o porque causas se produce una situación determinada.

Este proceso permite obtener nuevos conocimientos de la realidad social (investigación pura) o la aplicación de conocimientos con fines prácticos a partir del estudio de una situación para diagnosticar problemas y necesidades (investigación aplicada). Se conoce también como investigación in situ puesto que se desarrolla en el mismo sitio en donde se encuentra el objeto de estudio, lo que le permite al investigador mayor profundidad en su conocimiento y proyectar mejor los diseños exploratorios, descriptivos y experimentales.

**4.2.1.2 Investigación de laboratorio.** Tiene en cuenta la mayor parte de los elementos de la investigación de campo, la única diferencia es que en esta se crea un ambiente artificial, para realizar cada paso de la investigación, dicho lugar puede ser un aula, un laboratorio, un centro de simulación, espacios adecuados para tal fin en una organización, entre otros.

**4.2.1.3 Investigación documental.** Se desarrolla totalmente apoyándose en fuentes de información del tipo documental, siendo estos documentos de cualquier especie. Pueden utilizarse libros, artículos o ensayos de revistas y periódicos, inclusive archivos tales como cartas, oficios, circulares o expedientes.

#### **4.2.2 Investigación según nivel de conocimiento.**

El objeto del problema de investigación puede ser comprendido, conocido y analizado en diferentes niveles, los cuales difieren entre sí según el grado de profundidad o el nivel de conocimiento que se desea obtener del mismo. En este sentido se encuentran las siguientes categorías:

**4.2.2.1 Investigación exploratoria.** Esta permite establecer un acercamiento inicial con el objeto de estudio, se utiliza cuando el objeto no es plenamente conocido y su fin es arrojar información para trazar una ruta más concreta en una investigación posterior, permitiendo encontrar los procedimientos más adecuados para ello.

**4.2.2.2 Investigación descriptiva.** Es el insumo para investigaciones más complejas y su fin es señalar las características y propiedades del objeto de estudio o situación determinada. Se presentan los hechos, la situación o el objeto de estudio tal cual como son observados. En conclusión presenta las características predominantes que se evidencian en el objeto o situación a investigar.

**4.2.2.3 Investigación correlacional.** Esta busca medir el grado en el que se relacionan dos o más conceptos, características, elementos o situaciones, estableciendo los niveles de dependencia entre los mismos y la forma en que puede ser descrita o no dicha relación. Hay relaciones lineales y no lineales, dentro de las no lineales pueden existir relaciones exponenciales, oscilantes o armónicas, entre otro tipo de interacciones que generalmente pueden describirse de manera matemática.

**4.2.2.4 Investigación explicativa.** Formulación de leyes y la determinación de los orígenes de un conjunto dado de fenómenos es el objeto de esta investigación el cual se logra a través de la delimitación de las relaciones causales y así trata de responder al porqué del objeto investigado.

### **4.2.3 ¿Cualificar o Cuantificar?**

Las relaciones evidenciadas en el objeto de estudio o situación a investigar pueden ser descritas por medio de cifras y relaciones numéricas entre las diferentes variables y elementos que conforman a dicho objeto o situación, de igual modo pueden ser cualificadas en lugar de ser cuantificadas, por lo que debe seleccionarse el tipo de investigación en este sentido.

**4.2.3.1 Investigación cuantitativa.** Los datos que provienen de un cálculo o medición y que se exponen por medio de símbolos numéricos se examinan de manera científica, numéricamente hablando, generalmente con herramientas del campo de la estadística que se aplican a la medición sistémica de datos que han sido recogidos por los instrumentos utilizados. El objeto de estudio ha de ser externo al sujeto o sujetos que lo estudian, los cuales tratarán de lograr la mayor objetividad posible.

La investigación cuantitativa, desarrolla el diseño experimental, uno que se usa con frecuencia es la encuesta (es la utilizada con más frecuencia), puede ser autoadministrada por internet o por email o puede ser realizada vía telefónica o de manera personal, también se tiene la entrevista personal como otro instrumento de la investigación cuantitativa.

**4.2.3.2 Investigación cualitativa.** Esta se basa en el análisis subjetivo del objeto o situación a investigar, por lo tanto se constituye como una investigación interpretativa que tiene como referentes lo particular apreciado desde el sujeto que investiga.

Esta investigación parte de una serie de supuestos que hacen necesario un cambio en la estrategia de resolución de problemas, se puede partir del supuesto de que existen múltiples realidades y que al estudiar una de ellas se influenciará a todas las demás; por otro lado la relación entre el objeto y el investigador puede influenciarlos mutuamente así el investigador tome una distancia entre sí y el objeto.

Entre los tipos de investigación cualitativa se encuentran: “el estudio de casos, la investigación acción, la investigación participativa y la investigación acción-participativa”.

### **4.3 Tipo de investigación, métodos y técnicas a utilizar para diagnosticar las acciones de RSE en la SFC**

Con los tipos de investigación ya presentados y definidos se procede a seleccionar cuál es el más apropiado. A continuación se presentan las características y elementos relacionados al elegido para el desarrollo de este diagnóstico:

- Se desarrolla una investigación de campo, por medio del uso del instrumento diseñado para la recopilación de información y a los datos recopilados por medio del mismo, se le aplicarán herramientas de análisis descriptivo del tipo cuantitativo.
- La investigación es del tipo sincrónico, ya que toma y se desarrolla en un periodo de tiempo corto y su dimensión cronológica es del tipo descriptiva ya que presenta los hechos tal cual como ocurren en la realidad.
- Respecto a la temporalización de la información, es claro que no será del tipo longitudinal ya que no se hará un seguimiento y análisis de fenómeno de la RSE en la SFC y su evolución en el tiempo, puesto que se requeriría de años de información para ello. Por esta razón la temporalización es transversal, debido a que se analizará un lapso de tiempo corto.
- Al aplicar el análisis estadístico de la información a los resultados arrojados por la aplicación del instrumento seleccionado, se buscarán correlaciones entre los elementos de la RSE estudiados dentro de la SFC y las diferentes personas que conforman los diferentes grupos de interés, por lo que se tienen una investigación con un componente correlacional.
- El método a aplicar, posteriormente a la recolección de datos, será predominantemente el deductivo puesto que al aplicar las herramientas estadísticas para el análisis de datos se podrán evidenciar las formas en las cuales se relacionan los elementos de la RSE en la SFC respecto a las personas, sus acciones específicas y los resultados de las mismas.

#### **4.4 Diseño de la investigación para el diagnóstico**

Generalmente se requieren de tres aspectos para definir el diseño de una investigación: selección de las metodologías y técnicas (las cuales ya quedaron especificadas en el apartado anterior), la operacionalización y el muestreo.

#### **4.4.1 Métodos y técnicas.**

Del primer aspecto ya se dejó claridad suficiente, únicamente resta agregar que si bien la investigación mayoritariamente es cuantitativa se generarán momentos en los cuales el tipo cualitativo será aplicado y esto se debe a que al ser una investigación descriptiva este componente cualitativo será requerido.

#### **4.4.2 Operacionalización.**

Ahora, sobre la operacionalización se hará una mención general debido a que la misma se detalla en una sección posterior de este trabajo, más exactamente la relacionada con el diseño de la encuesta. Al escoger la metodología cuantitativa para responder al interrogante de la investigación “¿Cómo se evidencia la eficiencia, eficacia y requisitos sobre el cumplimiento del modelo de evaluación de gestión de Responsabilidad Social Empresarial para la Superintendencia Financiera de Colombia conforme a la norma ISO 26000?”, el primer paso es traducir dicha pregunta y las hipótesis asociadas a la misma en indicadores o variables que luego se medirán por medio de la técnica de recolección de información que se elija.

En diversas situaciones es recomendable concretar la pregunta de investigación por medio de sub-preguntas o preguntas de nivel inferior. De ese modo se tendrá un conjunto de variables que se han originado por una serie de conceptos o dimensiones que son relevantes y que responden a cada una de las preguntas del nivel inferior.

### 4.4.3 Muestreo.

**4.4.3.1 Conceptos básicos.** La última fase del diseño metodológico de la investigación suele ser la selección de los sujetos a estudiar en el muestreo. Como no se puede tener toda la información de la población el muestreo tienen como objetivo analizar un conjunto de sujetos de la población que permita tener una idea de la realidad que responde a la pregunta de investigación planteada.

- **Población.** Es el conjunto de sujetos, personas u objetos sobre los cuáles se quiere conocer la información que se relaciona o responde a la pregunta de investigación.
  - a. **Selección de la población objetivo:** la población se compone de personas naturales y jurídicas que son entidades supervisadas por la SFC y que se entienden también como “clientes” (anexo 1), los revisores fiscales de las vigiladas, servidores públicos de la SFC (Directivos y Funcionarios) y Proveedores. La tabla siguiente presenta la cantidad total de personas que hacen parte de cada grupo de interés especificado anteriormente. Estas 4 categorías dentro de la población requerirán de un muestreo aleatorio estratificado, el cual se detallará más adelante.

**Tabla 4.** Población objeto de estudio del diagnóstico de la RSE en la SFC

Grupos de Interés		Total	Descripción
G1	Directivos	60	El universo de 60 Directivos
G2	Empleados	841	Empleados con vinculación directa con la entidad
G3	Clientes	425	Principales entidades o clientes a los cuales se prestan servicios
G4	Proveedores	20	Proveedores con más de un año de permanencia
<b>4</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.346</b>	

**Fuente:** Autoría propia

- **Muestra.** Es el conjunto de sujetos de la población que serán seleccionados con el objetivo de aplicar las herramientas de recolección de información que arrojarán los datos que permitirán responder la pregunta de investigación. Un aspecto importante en la investigación, es el cálculo del tamaño de muestra, que permite saber cuántos individuos es necesario tener en cuenta “para estimar un parámetro con el grado de confianza deseado; el cálculo del tamaño de la muestra es una función matemática que expresa la relación entre las variables, cantidad de participantes y poder estadístico” (García, Reding & López, 2013). La selección debe ser probabilística y se debe elegir una muestra representativa y suficiente de los diferentes grupos de interés.
- a. Cálculo de la Muestra.** Para este cálculo, asumiendo heterogeneidad en su composición, por esta razón se decide utilizar la fórmula de tamaño de la muestra, establecida en su distribución normal en todo el universo, la formula se muestra seguidamente así:

$$n = \frac{NZ^2pq}{E^2(N-1) + Z^2pq}$$

Donde

“**N** Resultado de la fórmula, es el tamaño final de la muestra a calcular

**E** Es el margen de error máximo que puedo admitir, establecido como la máxima diferencia porcentual entre cada uno de los indicadores del universo y cada uno de los indicadores de la muestra.

**Z** Mide la confianza de la muestra en el número desviaciones estándar que se encuentran alrededor de la media, para obtener una confianza del 95% da un valor de Z de 1.96

**N** Es el tamaño del universo que se utiliza como base para la definición de la muestra

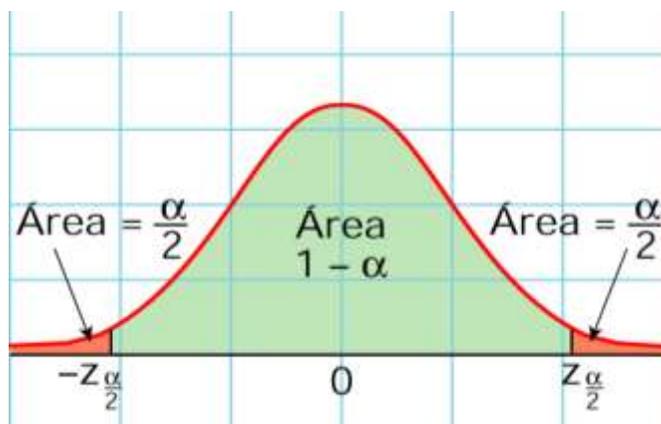
**Pq** Se establece como el máximo valor producto de multiplicar la probabilidad de ocurrencia de un evento contra su probabilidad de no ocurrencia” (Ochoa, 2013).

**Tabla 5.** Valores frecuentemente utilizados de la distribución normal para Z

Nivel de Confianza ( $1 - \alpha$ )	$\alpha$	$\alpha/2$	$Z_{\alpha/2}$	$Z^2$
90%	10%	5,0%	1,64	2,71
95%	5%	2,5%	1,96	3,84
99%	1%	0,5%	2,58	6,63

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 7.** Distribución de probabilidad normal y áreas de “Z”



**Fuente:** (Ochoa, 2013).

Después de aplicar la fórmula respectiva de la muestra para cada uno de los grupos de interés y con un error del 10%, lo que equivale un nivel de confianza del 90%, se obtiene la siguiente tabla:

**Tabla 6.** Tamaño de la muestra para el diagnóstico de la RSE en la SFC

Grupos de Interés		Total	% Parti.	Nivel de Confianza	Muestra	Descripción
G1	Directivos	60	4,46%	90%	37	El universo de 60 Directivos
G2	Empleados	841	62,48%	90%	86	Empleados con vinculación directa con la entidad
G3	Clientes	425	31,58%	90%	78	Principales entidades o clientes a los cuales se prestan servicios
G4	Proveedores	20	1,49%	90%	17	Proveedores con más de un año de permanencia
4	<b>TOTAL</b>	<b>1.346</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>218</b>	

**Fuente:** Autoría Propia

- **Tipo de Muestreo.** El tipo de muestreo a utilizar es el probabilístico para los 4 grupos de interés o estratificaciones de la muestra, ya que esto permite establecer el error muestral y se evita la subjetividad por parte del investigador para escoger los miembros de las muestras.
- **Métodos de Muestreo.** La forma escogida para seleccionar los miembros de las muestras para cada uno de los cuatro grupos de interés es por medio del muestreo aleatorio simple ya que esto garantiza la aleatoriedad en la escogencia de los mismos. Los encuestados se eligen mediante una lista de números aleatorios (Kinnear, 1998), la cual asigna a cada uno de los miembros que se ubican en cada uno de los cuatro grupos de interés, un número predefinido. Luego, por medio del sistema de “balota” (en este caso se utilizan papeles del mismo tamaño y un único papel por cada número) se ingresan todos los números del grupo 1 correspondiente al grupo de interés “directivos” y se sacan los 37 seleccionados. De igual manera se procede para los grupos de interés restantes. En este método de muestreo no se hace reemplazo, es decir que a medida que va saliendo un número, este queda por fuera del resto de “balotas”. Lo anterior es posible gracias al acceso que se tiene a las bases de datos

de la SF, las cuales únicamente son de uso interno en la entidad para el desarrollo de comunicaciones e investigaciones como la relacionada a este trabajo.

Finalmente seleccionados los miembros de la muestra, se procede a enviarles por medio de correo electrónico el respectivo formulario de aplicación, el cual es distinto para cada uno de los 4 estratos o grupo de interés de la muestra total.

- **Diseño del instrumento de recolección de información primaria.** Tras revisar las distintas herramientas para recolección de datos e información primaria se decide utilizar la encuesta como el instrumento más idóneo. Debido a que se trabaja sobre el referente de la “norma ISO 26000” “Guía de Responsabilidad Social”, se realiza un listado de preguntas que directamente están vinculadas a los aspectos que esta normativa establece para los diferentes elementos de la responsabilidad social de una organización.

Cada pregunta hace énfasis en uno de los elementos relacionados a los siguientes componentes esenciales:

- “Gobierno de la organización.
- Derechos humanos.
- Prácticas laborales.
- Medio ambiente.
- Prácticas justas de operación.
- Asuntos de consumidores.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad” (Organización Internacional de Normalización, 2014).

Cada componente anterior, establecido en la norma ISO 26000, contiene varios aspectos que permiten evidencia si la organización desarrolla acciones precisas para abordar dichos aspectos. Entonces la encuesta consta de un conjunto total de enunciados base que suma 96.

A continuación se relaciona cada elemento mencionado anteriormente con los respectivos enunciados a evaluar por parte de los miembros seleccionados para la muestra. Los elementos a evaluar de la ISO 26000 tienen enunciados equivalentes o similares que en la encuesta adjunta para el total de preguntas de la misma que se aplica a cada grupo de interés se relaciona en el Anexo 2 del presente trabajo, dicho anexo consta de 140 preguntas que se relacionan con los elementos de la ISO 26000 que evidencian las acciones de RSE en una organización, son 96 acciones relacionadas en la tabla adjunta del anexo mencionado.

Seguidamente se presenta la tabla resumen del total de enunciados a responder por parte de cada uno de los encuestados seleccionados para la muestra, dependiendo del grupo de interés al que pertenecen. Los enunciados completos de la encuesta se encuentran en el Anexo 2, el mismo indica cuales preguntas se aplican a cada grupo de interés:

**Tabla 7.** Resumen de preguntas por encuesta según grupos de interés

Grupo de Interés	D (Directivos)	E (Empleados)	C (Clientes)	P (Proveedores)
No. De Preguntas	132	107	18	21

**Fuente:** Autoría propia

Entonces se procede a escoger el tipo de respuestas que la persona puede tener para evaluar las acciones ejecutadas a la fecha por parte de la SF en torno a los temas de RSE. En primer lugar se había diseñado una herramienta en el que la persona evaluaba de 0 a 5 la acción, sin

embargo este método estaba muy difuso y con dificultades de implementación ya que se prestaba para errores en las respuestas recolectadas.

La solución ante este inconveniente ha sido sencilla. Se decide establecer una escala de evaluación que para la persona que responderá la encuesta establece una selección múltiple de única respuesta en una escala cualitativa según la frecuencia con la que ha evidenciado las acciones mencionadas en cada enunciado (pregunta). La escala cualitativa, para el posterior análisis de los datos, se convierte a una escala cuantitativa. Esto evita el sesgo del encuestado al calificar por números, algo muy frecuente en este tipo de procesos. A continuación se relacionan las opciones de respuesta y su respectiva valoración numérica para el análisis estadístico posterior:

**Tabla 8.** Asignación de calificación según valoración por pregunta para la encuesta

FRECUENCIA DE LA ACCIÓN EVIDENCIADA					
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Sin Información
1	2	3	4	5	No aporta al cálculo

**Fuente:** Autoría propia

Como se aprecia, para evitar sesgos debido a la falta de información, dentro de las opciones de respuesta se ha incluido una que hace énfasis en que si la persona no conoce sobre las acciones que la SF ha ejecutado respecto a RSE, lo mejor que puede hacer es seleccionar la casilla “Sin Información”, la cual automáticamente descartará del análisis estadístico dicha respuesta evitando afectar todo el cálculo para las mismas respuestas que si se valoran en la escala cualitativa comprendida entre Nunca y Siempre.

## 5. Análisis de Resultados y Valoración Global de las Acciones de RSE en la Superfinanciera

Se procede a socializar en la entidad lo relacionado a este diagnóstico. De igual manera se envían los enlaces respectivos de cada una de las cuatro encuestas diseñadas para cada grupo de interés, segmentando los participantes de cada grupo por separado. Al final del diligenciamiento de estas se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 9.** Total de respuestas para las encuestas

Grupos de Interés		Total	Nivel de Confianza	Muestra	Respuestas Totales
G1	Directivos	60	90%	37	38
G2	Empleados	841	90%	86	86
G3	Clientes	425	90%	78	79
G4	Proveedores	20	90%	17	21
4	<b>TOTAL</b>	<b>1.346</b>	<b>90%</b>	<b>218</b>	<b>224</b>

**Fuente:** Autoría propia

Con la presentación de la información anterior, se puede afirmar que se cumple con el objetivo trazado para cada uno de los grupos de interés. Se procede a presentar los resultados obtenidos por cada grupo de interés así como los análisis respectivos, los cuáles se enfocan en tomar los elementos que menores puntuaciones tienen dentro del marco de referencia para este diagnóstico, ya que son estos los aspectos más relevantes dado que se desconocen, se dominan muy poco o evidencian muy pocas acciones por parte de la SFC y por tal razón deben ser fortalecidos en cada uno de los grupos de interés.

## 5.1 Presentación de resultados por grupo de interés

Con toda la información recopilada de las 224 encuestas realizadas, se procede a generar las gráficas respectivas para cada pregunta realizada según el grupo de interés y las cuales corresponden a cada uno de los elementos de RSE planteados a nivel normativo. A continuación se presentan las gráficas para las 6 preguntas que arrojaron los resultados más positivos tanto como los 3 más negativos. El objetivo de presentar la información de esta manera es identificar 3 componentes con los cuales trabajar para el fortalecimiento de la RSE, inicialmente en los aspectos que vinculan el nivel directivo y el de empleados. De igual manera se presentan los mismos 6 hallazgos relacionados a clientes y proveedores, sin embargo para estos se dejarán planteadas alternativas que podrían mejorar las falencias que se tengan en la entidad. Las gráficas completas para cada una de las preguntas planteadas en cada nivel se encuentran en los anexos 3, 4, 5 y 6 para empleados, directivos, clientes y proveedores respectivamente.

### 5.1.1 Grupo de interés empleados.

Estas son las 3 áreas con mejor desempeño para el nivel de los empleados de la entidad en cuanto a RSE, le siguen 7 áreas más según porcentaje obtenido en la valoración:

**Figura 8.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Existencia cuerpo directivo

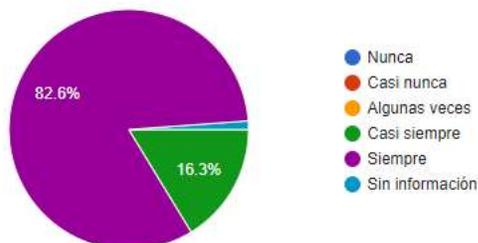


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 9.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Cumplimiento obligaciones laborales

¿La SFC cumple con sus obligaciones laborales y prestacionales con los trabajadores?

86 respuestas

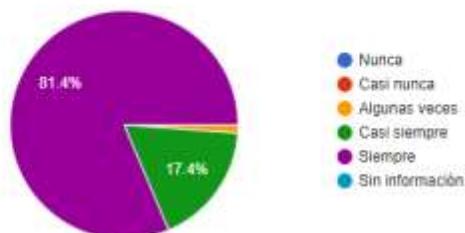


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 10.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Existencia manual de funciones

¿Cuenta con manual de funciones para todas y cada una de las personas que trabajan en la organización?

86 respuestas



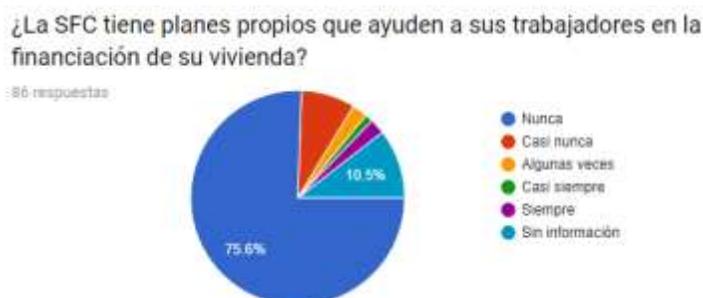
**Fuente:** Autoría propia

Otras áreas en las que el desempeño es positivo son las relacionadas a la existencia de un departamento legal en donde el 80.2% de los empleados encuestados manifiestan que la SFC siempre cuenta con dicho departamento, de igual forma el 79.1% manifiestan que siempre la SFC cumple con todo lo relacionado a pagos de seguridad social de sus empleados y el 75.6% indican que siempre la entidad genera informes para las autoridades sobre la procedencia y destinación de los recursos. El 71.1% de los encuestados indican que siempre la Superfinanciera cumple con las obligaciones relacionadas al retiro de sus empleados, así como también indica el 69.8% que siempre hay evidencia de una estructuración de la función del servicio al cliente, el

57% de los empleados dice que la SFC siempre produce y hace público su Balance Social y finalmente el 54.7% manifiesta que la entidad siempre tiene una política de no soborno para la adquisición de productos o servicios.

A continuación se evidencian las figuras de los resultados del diagnóstico al nivel de empleados, son las 3 áreas de RSE con el más bajo desempeño y le siguen 7 áreas más que se mencionan sin las respectivas gráficas:

**Figura 11.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Financiación de vivienda



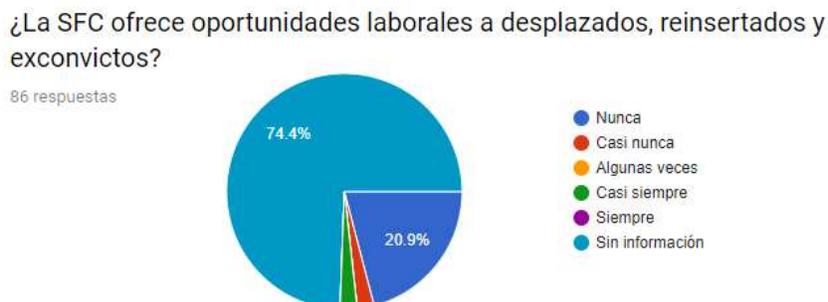
**Fuente:** Autoría propia

**Figura 12.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Resolución de conflictos



**Fuente:** Autoría propia

**Figura 13.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, Nivel empleados. Desplazados, reinsertados y ex-convictos



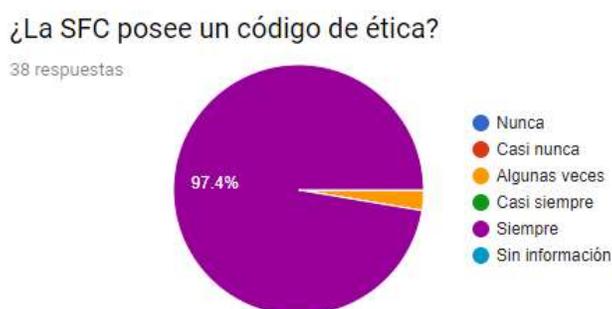
**Fuente:** Autoría propia

Adicionalmente existen las siguientes áreas en donde los empleados expresaron mayoritariamente o bien que no tenían información o que nunca la SFC ha evidenciado acciones relacionadas con dichos componentes de la RSE: el 66.3% manifestó que ni conoce que la SFC tome acciones respecto a contratación satélite ni tampoco respecto a programas de salud sexual y reproductiva ni tampoco frente al trabajo infantil dentro de la entidad; un 65.1% indica que no tiene información sobre que la SFC implemente acciones para el “No trabajo forzado”; por otra parte el 64% manifiesta que nunca la entidad ha implementado guarderías para sus hijos, el mismo porcentaje indica que no posee información sobre que la entidad tenga “Ejecutivos Clave” que no pertenecen al cuerpo directivo de la institución; finalmente el 61.6% indican que no tienen información respecto a que la entidad tenga en cuenta la RSE de sus proveedores para seleccionarlos ni tampoco que la entidad tenga una persona directamente responsable por el tema medio ambiental.

### 5.1.2 Grupo de interés directivos.

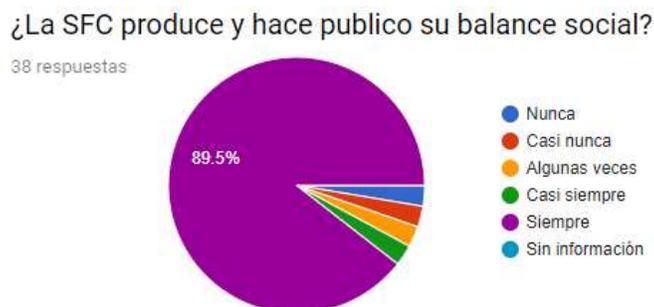
Estas son las 3 áreas con mejor desempeño para el nivel de los directivos de la entidad en cuanto a RSE, le siguen 7 áreas más según porcentaje obtenido en la valoración realizada. Cabe resaltar que el nivel directivo está muchos más informado, y generalmente de primera mano, de las medidas que se toman a nivel de planeación estratégica, lo cual involucra las iniciativas de RSE:

**Figura 14.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Código de ética



**Fuente:** Autoría propia

**Figura 15.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Balance Social

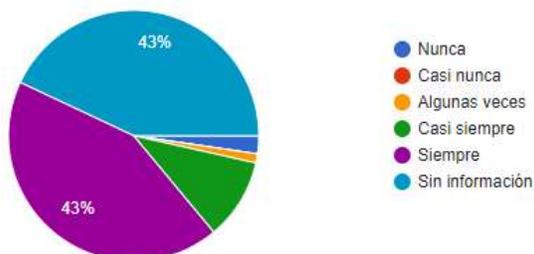


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 16.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Evita entidades antisociales

¿La SFC evita relaciones con organizaciones dedicadas a actividades antisociales, o que cometan abusos contra los derechos humanos?

86 respuestas



**Fuente:** Autoría propia

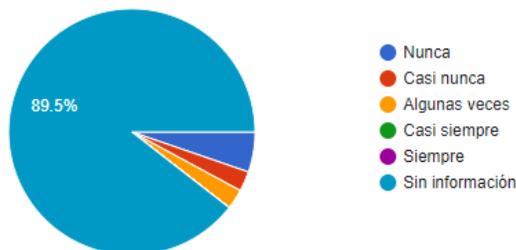
Se halla que también el 97.4% de los directivos indican que siempre la SFC cumple con sus responsabilidades en torno a la seguridad social; el 100% indican que la entidad siempre cuenta con un cuerpo directivo; el 94.7% señala que siempre hay un departamento legal; el 81.6% manifiesta que la SFC cumple con tener manuales de funciones y generar informes para las autoridades; por otro lado el 78.9% de los directivos encuestados indica que la entidad cuenta con una herramienta para evaluar el desempeño de los empleados y que también cumple con lo establecido por la OIT; con un 76.3% de los directivos se encuentra que la SFC posee finanzas auditadas por terceros así como la documentación de la toma de las decisiones, se cuenta con el comité de salud ocupacional y también con una estructura organizacional que promueve la ética; finalmente el 73.7% manifiesta que la Superfinanciera siempre cuenta con un comité de auditoría, con políticas regidas hacia la protección de los derechos humanos y con una política salarial digna para su empleados.

Las siguientes son las gráficas de los resultados del diagnóstico al nivel de directivos, son las 3 áreas de RSE con el más bajo desempeño y le siguen 7 áreas más que se mencionan sin las respectivas gráficas:

**Figura 17.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Discutir RSE con proveedores

¿Discute la SFC cuestiones relacionadas a la responsabilidad social con sus proveedores, con vistas al entrenamiento y adecuación de sus criterios?

38 respuestas

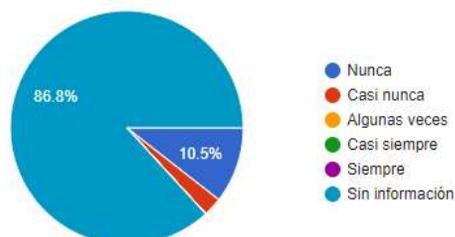


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 18.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Proveedores comunitarios

¿La SFC incluye entre sus proveedores grupos comunitarios?

38 respuestas

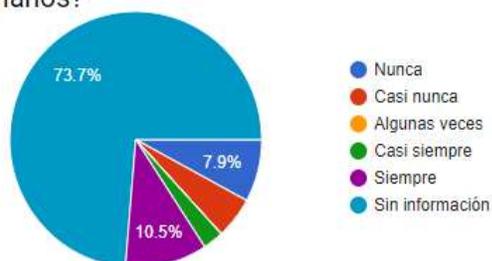


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 19.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel directivo. Rechazo en abuso de DDHH

¿La SFC considera realizar declaraciones publicas de rechazo al abuso de los derechos humanos?

38 respuestas



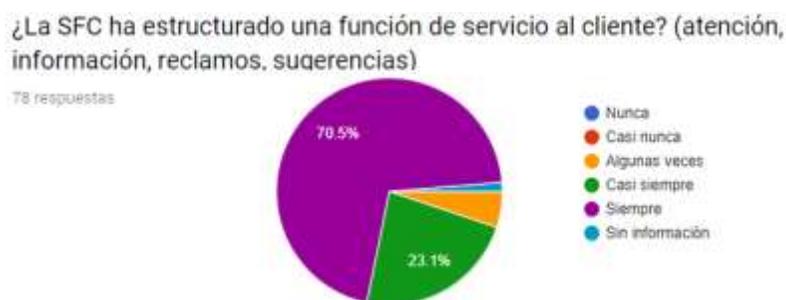
**Fuente:** Autoría propia

Adicionalmente a los aspectos anteriores se encontró que la SFC no proporciona información sobre medir Impacto al ambiente según el 68.4% de los directivos, tampoco sobre la repetición de impactos ambientales de acuerdo al 65.8%, el 56.3% de los encuestados indica que no tiene información sobre procesos de evaluación a proveedores; el 57.9% los directivos no tienen información sobre procesos de resolución de conflictos en menos de 2 meses; en la SFC el 65.8% de los directivos no conocen si trabajan indígenas en la entidad; el 57.9% de los encuestados señalan que nunca la entidad ha generado una guardería para hijos; contrata se desconoce si la entidad contrata habitantes de la localidad por parte del 57.9% de los directivos encuestados; finalmente no hay información en la entidad para el 65.8% de los directivos respecto a si se ayuda a la comunidad cercana a las instalaciones para ser proveedores.

### 5.1.3 Grupo de interés clientes.

Estas son las 3 áreas con mejor desempeño para el nivel de clientes de la entidad en cuanto a RSE, le siguen 7 áreas más según porcentaje obtenido en la valoración realizada. En este nivel hay menos información respecto a la RSE de la entidad de lo que se tiene a nivel interno de la misma, lo cual incide en cómo se percibe este componente de gestión organizacional:

**Figura 20.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Función de servicio al cliente

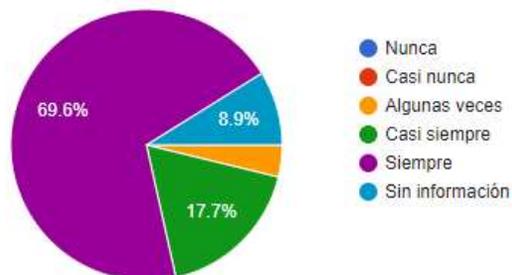


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 21.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Departamento legal

¿La SFC tienen en su organización un departamento legal o en su defecto un asesor en temas jurídicos?

79 respuestas

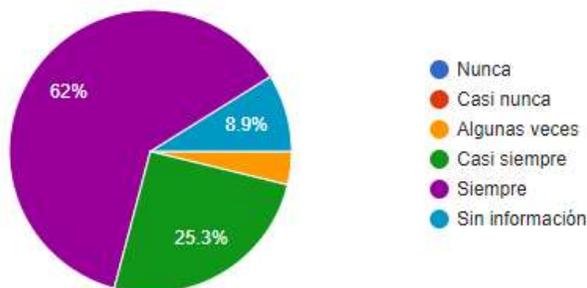


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 22.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Competencia leal

¿La SFC cuenta con criterios de competencia leal?

79 respuestas



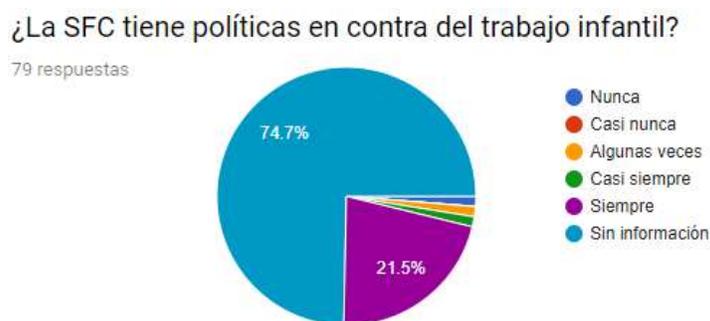
**Fuente:** Autoría propia

Las siguientes 5 áreas con mejor desempeño son: el 48.1% de los encuestados indican que siempre la Superintendencia cuenta con una metodología para disminuir la ocurrencia de comportamientos no éticos, la actualización del material de comunicaciones de la entidad que se destina a clientes/consumidores con un 46.8% de los encuestados indicando que siempre se genera dicha actualización, la misma proporción anterior señala que la entidad expone a sus partes interesadas y el compromiso ético con base en el material de la institución, el 45.6%

señala que la entidad sostiene una relación directa con sus clientes o consumidores, finalmente el 40.5% indica que la entidad siempre brinda servicio de atención al cliente u otras formas especializadas de recepción de sugerencias, opiniones y reclamaciones.

Ahora se presentan los 3 aspectos en los que la entidad debe mejorar sus acciones de RSE en cuanto a la visión de los clientes encuestados, así como las 3 áreas siguientes a trabajar dicho aspecto:

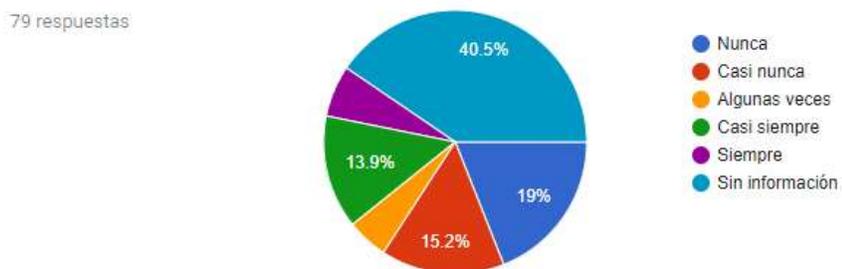
**Figura 23.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Políticas en contra del trabajo infantil



**Fuente:** Autoría propia

**Figura 24.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Integración en planes de cuidado ambiental

¿La SFC integra a sus proveedores y consumidores en sus planes sobre cuidados ambientales?

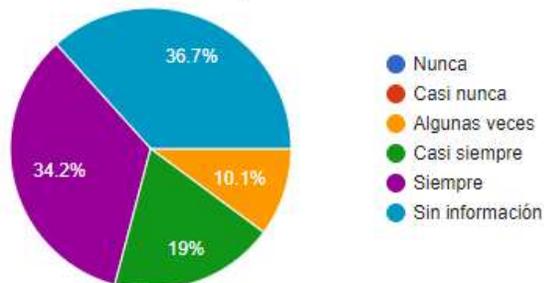


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 25.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel clientes. Política explícita contra el soborno

¿Cuenta la SFC con una política explícita contra el soborno en el proceso de decisión de compra de productos o servicios?

79 respuestas



**Fuente:** Autoría propia

Respecto a los aspectos por mejorar se tiene que los encuestados a nivel de clientes indican que casi siempre y algunas veces, con porcentajes del 32.9% y el 29.1%, la entidad desarrolla la retroalimentación por intermedio de sus usuarios, en lo que tiene que ver con los estándares en el comportamiento ético. Por otra parte clientes encuestados manifiestan en un 36.7% y un 20.3% que casi siempre y algunas veces (respectivamente) la entidad tiene la forma precisa de dar respuesta a las quejas dadas a la entidad. Finalmente el 21.5% y el 26.6% indican que la entidad toma en cuenta las inquietudes de sus grupos de interés a la hora de tomar alguna decisión, casi siempre y algunas veces respectivamente para los porcentajes dados.

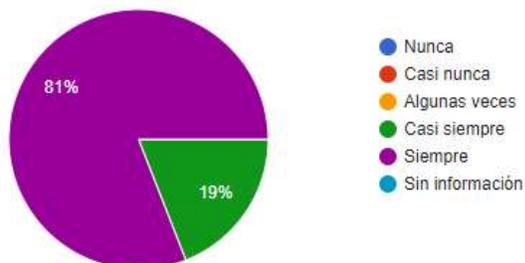
#### 5.1.4 Grupo de interés proveedores.

Para este grupo, al igual que para los anteriores, se presentan las gráficas de las 3 mejores áreas de desempeño de RSE así como las 5 siguientes:

**Figura 26.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Plazos formales de pagos a proveedores

¿La SFC establece plazos formales de pagos en las relaciones con sus proveedores?

21 respuestas

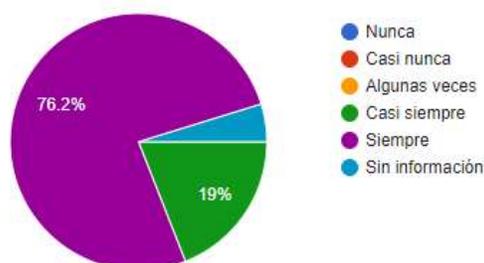


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 27.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Código de ética

¿La SFC cuenta con un código de ética?

21 respuestas

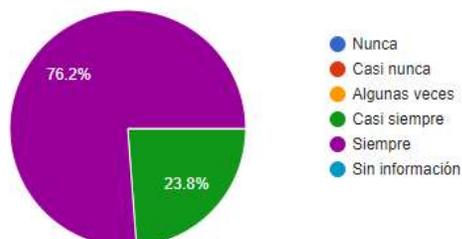


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 28.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Criterios de competencia leal

¿La SFC cuenta con criterios de competencia leal?

21 respuestas

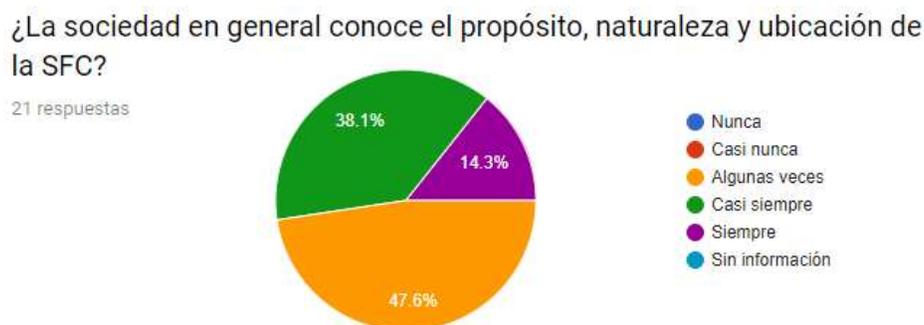


**Fuente:** Autoría propia

Las siguientes 5 áreas de buen desempeño de RSE al nivel de proveedores de la entidad son: la entidad siempre cuenta con un departamento legal según el 66.7% de los encuestados, la entidad siempre tiene planes o códigos para detectar-impedir-controlar-sancionar la corrupción según el 61.9% de los clientes encuestados. Por otra parte el 57.1% indica que la entidad rechaza siempre en la conducta de los proveedores los sobornos y otro tipo de prácticas similares, el mismo porcentaje señala que la entidad siempre expone sus compromisos éticos a sus partes interesadas por medio de materiales de comunicación institucionales, finalmente el 42.9% asegura que la entidad siempre posee un método de reducción a un alto nivel el riesgo que la entidad incurra alguna conducta no ética.

Ahora, las 3 áreas de un desempeño que debe mejorarse bastante son las presentadas en las siguientes gráficas, posteriormente se citan las 5 áreas que en su orden porcentual deben tener mejoras en la gestión de RSE en el nivel de proveedores:

**Figura 29.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Propósito de la entidad

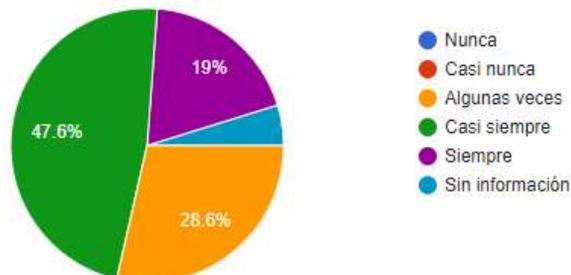


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 30.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Relación directa con clientes

¿Mantiene la SFC relación directa con sus clientes o consumidores?

21 respuestas

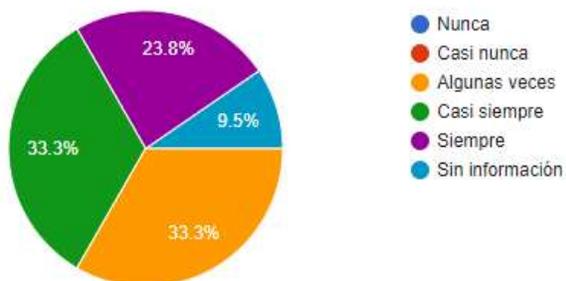


**Fuente:** Autoría propia

**Figura 31.** Diagnóstico de la RSE Superfinanciera, nivel proveedores. Solicitudes de grupos de interés

¿La SFC tiene la capacidad de responder a las solicitudes generadas por sus grupos de interés?

21 respuestas



**Fuente:** Autoría propia

Respectivamente los proveedores señalaron que: para el 14.3% casi siempre la entidad previene problemas de salubridad y un 42.9% indica que solamente algunas veces lo hace la Superintendencia; un 23.8% y un 38.1% indicaron de manera respectiva que casi siempre y algunas veces la Superintendencia tiene sistemas de evaluación de proveedores. En el tema relacionado a que la entidad tome en cuenta las inquietudes de sus grupos de interés para la toma

de decisiones, se evidencia el 47.6% de los encuestados señalaron que no tienen información al respecto. El 85.7% de los proveedores no tienen información respecto a que la SFC incluya en sus proveedores grupos comunitarios. Finalmente el 42.9% señala que la entidad nunca discute situaciones concernientes a la responsabilidad social con los proveedores en vista al adiestramiento y ajuste de sus criterios, mientras que otro 19% señala que casi nunca la entidad realiza este tipo de acciones.

## **5.2 Buenas prácticas**

De acuerdo a la presentación de los 4 literales anteriores, se pueden definir las mejores prácticas que la Superintendencia Financiera de Colombia tiene respecto a sus acciones de Responsabilidad Social Empresarial. Esto se toma los 3 componentes de mejor desempeño en cada uno de los cuatro niveles revisados para este diagnóstico. De los 12 mejores componentes, se encuentra que 2 se repitieron en el nivel de los proveedores y por eso en total se obtienen las 10 mejores prácticas de la entidad:

- a. Existencia de un cuerpo directivo para la SFC.
- b. Cumplimiento de las obligaciones laborales y prestacionales de la SFC con sus trabajadores.
- c. Contar con manual de funciones para todas y cada una de las personas que trabajan para la organización.
- d. Existencia de un Código de Ética para el accionar de la entidad.\*
- e. Producir y hacer público su balance social.
- f. Evitar relaciones con organizaciones dedicadas a actividades antisociales o que comenten abusos contra los derechos humanos
- g. Tener estructurada una función de servicio al cliente.

- h. La existencia al interior de la SFC de un departamento legal.
- i. Contar con criterios de competencia leal.\*
- j. Establecer plazos de pagos formales en las relaciones con sus proveedores.

\* Denota las prácticas que se repitieron dentro de los 12 mejores aspectos identificados en la gestión de RSE DE LA ENTIDAD, 3 aspectos por cada grupo de interés.

### **5.3 Áreas de Mejora**

En este aspecto se procede tomando la lista de las 12 áreas en las cuales el desempeño de la SFC, en cuanto a acciones de RSE implementadas, fue calificado como regular, bajo o deficiente. A continuación las áreas en las cuáles la entidad deberá implementar acciones más efectivas para lograr un mayor reconocimiento por la mayoría de los miembros de cada nivel o grupo de los interesados:

- a. Planes propios de la entidad que ayuden al trabajador en financiar para casa propia.
- b. Contener sus mecanismos de resolución de problemas y/o conflictos en un marco de tiempo de 2 meses.
- c. Ofrecer oportunidad laboral a las personas desplazadas, reinsertadas y ex convictas.
- d. Discutir situaciones relacionadas a la responsabilidad social con sus proveedores, con vista al entrenamiento y educación de sus criterios.
- e. Incluir en sus proveedores grupos comunitarios.
- f. Considerar la realización de declaraciones públicas de rechazo al abuso de los derechos humanos.
- g. Emitir y dar a conocer sus políticas en contra del trabajo infantil con sus proveedores y clientes.

- h. Integrar a sus clientes y proveedores en sus planes sobre cuidados ambientales.
- i. Emitir y dar a conocer su política explícita contra el soborno en sus decisiones de compra de productos o servicios.
- j. Dar a conocer a la sociedad en general el propósito y la ubicación de la SFC.
- k. Mantener relaciones directas con todos sus clientes y/o consumidores en la medida de lo posible.
- l. Tener siempre la capacidad de responder a las solicitudes generadas por sus grupos de interés.

#### **5.4 Valoración Global de las acciones RSE en la SFC**

Esta valoración global se desarrolla de acuerdo a la puntuación que obtuvo la SFC para los 4 niveles de sus partes interesadas. Se toman como referentes las secciones relacionadas a la “norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial”, sobre la cual se diseñó la herramienta de diagnóstico, por lo tanto se presenta la puntuación global para cada sección definida.

Es importante recalcar que esta herramienta se diseñó, desarrolló y aplicó dentro del proyecto de diagnóstico que ha generado el presente trabajo de grado. Se tomaron los referentes ya enunciados en el marco teórico y se adaptaron según los requerimientos de la organización, por lo cual se considera que el diagnóstico genera una fotografía de la realidad de las acciones y gestión de RSE de la Superfinanciera. A continuación la tabla resumen que evidencia los elementos con buenas prácticas (puntaje positivo), las áreas de mejora (puntaje negativo) y el resultado total (suma de los dos componentes ya mencionados) y de acuerdo a este resultado se clasifican por color las prioridades a abordar por la entidad para mejorar su desempeño en RSE,

el color rojo indica que son elementos de importancia muy alta a abordar de manera inmediata, el color naranja indica que son elementos a abordar en un mediano plazo, el color amarillo indica una prioridad baja que sin embargo debe ser gestionada y finalmente el color verde indica que son elementos muy bien desarrollados y que son las fortalezas de RSE de la entidad sobre las cuales se podrían apalancar las acciones que permitan mejorar el desempeño en los aspectos de prioridad alta. A continuación el resultado final del diagnóstico:

**Tabla 10.** Diagnóstico RSE Superfinanciera, áreas de prioridad alta y media para acciones de mejora

ELEMENTO DIAGNOSTICADO		PUNTAJE TOTAL		
		Buenas Prácticas	Áreas de mejora	Resultado
VALORES	Rendición de cuentas	5	0	5
	Transparencia	1	-1	0
	Comportamiento ético	-	-	Nivelado
	Respeto a los intereses de las partes involucradas	0	-1	-1
	Respeto por las leyes	1	0	1
	Respeto a los derechos humanos	-	-	Nivelado
	Gobernanza Organizacional	1	0	1
DEMÁS COMPONENTES	Derechos Humanos	1	-2	-1
	Prácticas Laborales	1	-2	-1
	Medio Ambiente	0	-1	-1
	Proveedores	1	-3	-2
	Clientes	1	-2	-1
	Comunidad	-	-	Nivelado
	Gobierno y sociedad	-	-	Nivelado

**Fuente:** Autoría propia

Claramente se puede evidenciar que el aspecto más relevante y de alta prioridad para abordar de manera inmediata por la Superfinanciera es el relacionado a la gestión de la RSE con sus proveedores. Luego, aunque tienen un nivel de importancia media se puede apreciar que son varios los elementos de RSE que puntúan en el nivel medio, en este sentido algo que puede dar una mejor orientación sobre cuál de los 4 aspectos abordar primero podría ser el hecho de que en

los valores se tenga una calificación media para el relacionado con “respeto a los intereses de las partes involucradas” el cual está conectado directamente con “derechos humanos” y “prácticas laborales”, en este sentido la Superfinanciera podría orientar sus acciones de mejora de prioridad media hacia sus clientes internos: los empleados, trabajadores y colaboradores.

Posteriormente la Superfinanciera podría desarrollar acciones frente a los aspectos “medio de ambiente” y de “clientes”. Finalmente el aspecto de prioridad baja está vinculado directamente a las acciones que potencian la “transparencia” de la entidad.

Las fortalezas en gestión de RSE que tiene la entidad cubren 3 aspectos: el que más puntúa y en el que mejor se encuentra es en lo relacionado con la “rendición de cuentas”, es interesante explorar como esta fortaleza puede ser usada para contrarrestar el impacto negativo de las áreas de mejora; posteriormente y a un mismo nivel se tienen los aspectos de “respeto por las leyes” y “gobernanza de la organización”, en donde una ventaja que se puede aprovechar es que la gobernanza facilitaría la toma de decisiones de impacto global en toda la entidad, como es el caso requerido para mejorar el desempeño con los proveedores en cuanto a su papel en la gestión de RSE de la Superfinanciera.

Desde otra perspectiva “Octágono: ocho áreas clave de la RSE”, planteado en el libro “El octágono: un modelo para alinear la RSE con la estrategia”, por Ogliastri E., Flores J. et al, se presentan los resultados ponderados a nivel numérico por las evaluaciones diagnósticas aplicadas. La tabla siguiente resume los resultados, obtenidos de la ponderación numérica de cada una de las 4 encuestas definidas y para los 278 formatos diligenciados por las personas de la muestra seleccionada para este trabajo:

**Tabla 11.** Evaluación cualitativa Superfinanciera para las 8 áreas del octágono de la RSE

ELEMENTO DEL OCTÁGONO	DIAGNÓSTICO SEGÚN:			
	Directivos	Colaboradores	Clientes	Proveedores
Transparencia y Valores	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces
Sostenibilidad Económica	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre
Estado	Casi Siempre	Casi Siempre	N/A	Casi Siempre
Medio Ambiente	Casi Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Algunas Veces
Comunidad	Sin Información	Casi Nunca	N/A	N/A
Proveedores	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información
Consumidores	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	N/A
Colaboradores	Casi Siempre	Algunas Veces	N/A	N/A
La escala cualitativa corresponde a la ya planteada para las encuestas.				

**Fuente:** Autoría propia

Para establecer el diagnóstico, respecto a los 8 elementos que conforman el octágono, se debieron ponderar todas las calificaciones dadas para cada grupo de interés. Los colores se relacionan con el nivel de cumplimiento de las acciones ejecutadas en torno a la RSE, según la perspectiva de los encuestados, en lo relacionado a cada uno de los 8 elementos presentados en el octágono. Se puede apreciar que existen 26 componentes, los recuadros identificados como “N/A” presentan los elementos no diagnosticados para ese grupo de interés, ya que en la metodología definida estos no se relacionaban directamente. Antes de proceder al análisis de esta tabla final, se procede a presentar las gráficas obtenidas para el diagnóstico final según el octágono de la RSE. Para ello, se realiza una conversión de escala cualitativa a cuantitativa, de la manera siguiente:

**Tabla 12.** Conversión de escala cualitativa a cuantitativa

CONVERSIÓN DE ESCALA	
Cualitativa	Cuantitativa
Sin información	0
Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5
No Aplica	6

**Fuente:** Autoría propia

Una vez se realiza la conversión, se obtiene la siguiente tabla, que es similar a la No10, solo que ahora está presentándose una evaluación cuantitativa de las 8 áreas o aspectos evaluados por el “Octágono de la RSE”:

**Tabla 13.** Puntuación de las 8 áreas del octágono de la RSE en la Superfinanciera

GRUPO DE INTERÉS	Transparencia y Valores	Sostenibilidad Económica	Estado	Medio ambiente	Comunidad	Proveedores	Consumidores	Colaboradores
Directivos	4	5	4	4	0	0	5	4
Colaboradores	4	5	4	4	2	0	4	3
Clientes	4	5	6	3	6	0	4	6
Proveedores	3	4	4	3	6	0	6	6

**Fuente:** Autoría propia

Las 4 gráficas siguientes, resumen para cada grupo de interés diagnosticado, la percepción que dicho grupo tiene respecto a la RSE que aplica la Superfinanciera de Colombia. Las mismas se generan a partir de la tabla 12. Los análisis de las mismas se relacionan con el análisis de la tabla 10, el cual se presenta después de las gráficas del octágono:

**Figura 32.** Octágono RSE: Directivos**Figura 33.** Octágono RSE: Colaboradores**Figura 34.** Octágono RSE: Clientes**Figura 35.** Octágono RSE: Proveedores

Todas las áreas que marcan “0” indican que la Superfinanciera tiene oportunidades de mejorar su gestión dando a conocer información relevante en las mismas. Se puede ver que donde más desconocimiento de información hay es en el grupo de interés de los directivos, respecto a la comunidad y los proveedores, en cuanto a las acciones de RSE de la Superfinanciera hacia dichos sectores. De las acciones que en la totalidad de los encuestados, se desconocen en cuanto a acciones de RSE aplicadas por la entidad, el grupo de proveedores es sobre el cual ninguna persona tiene información. Este análisis es otra manera de ver la tabla 10,

simplemente que las 4 gráficas de “araña” anteriores, representan la misma información de manera más específica para cada grupo de interés. A continuación el análisis final sobre los hallazgos obtenidos por medio de la aplicación del “octágono de la RSE”.

Se puede apreciar que de los 26 componentes que arroja el hecho de cruzar los 8 elementos del octágono con los 4 grupos de interés diagnosticados (tabla 10), 12 obedecen a que “Casi Siempre” la entidad desarrolla acciones de RSE, esto equivale a un 46.15%; el componente que le sigue es el “Sin Información” en donde se tienen 5 de 26 que equivalen al 19.26% de las acciones de RSE relacionadas a la Comunidad y a los Proveedores en donde la Superfinanciera a nivel interno carece, tanto por sus empleados como directivos, de información sobre si existen o no acciones concretas para gestionar estos 2 elementos del octágono.

En color naranja se identifican las acciones que “Algunas Veces” la entidad ejecuta, siendo 4 de 26 con un porcentaje del 15.38%, se aprecia que hay 2 elementos de color naranja en la columna de proveedores, lo cual es consistente con el desconocimiento que existe a nivel interno por funcionarios sobre las acciones de RSE para ciertas dinámicas que sostiene la entidad con sus proveedores. Este aspecto, como se mencionó en el numeral anterior a este análisis del octágono, es uno de los más relevantes para priorizarlo por la entidad.

Finalmente solamente existe un aspecto en color rojo, 1 de 26 que equivale al 3.84% de las acciones de RSE que debe ejecutar la entidad. Este aspecto tiene que ver con el componente de “Comunidad”, en donde claramente hace falta optimar la gestión de las relaciones con las personas y comunidades que habitan en el entorno de la entidad, involucrarlos en sus planes, programas e identificar posibles proveedores en este grupo de interés.

El análisis de RSE, a la luz de los 8 elementos del octágono, permite ver que a nivel general la entidad tiene un desempeño bueno, sin embargo debe mejorar en lo relacionado a la gestión de

sus relaciones con los proveedores y con la comunidad, así como también dar a conocer a sus grupos internos todos los mecanismos que la entidad tiene para gestionar las relaciones con sus proveedores y la comunidad, de forma que haya un mayor beneficio para todos los implicados.

## **5.5 Propuestas de mejora**

En esencia esta parte resume las acciones que podría implementar la SFC su es objetivo de mejorar su desempeño en lo relacionado a la Responsabilidad Social Empresarial. En virtud de que la entidad es grande, al contar con un número de colaboradores, empleados y funcionarios significativo, el presente trabajo de diagnóstico enunciará las acciones que podría seguir esta entidad, a modo de sugerencia y después de haber aplicado la herramienta de diagnóstico y haber hecho la valoración respectiva, sugerencias que se enmarcan dentro del área de la “Planeación Estratégica”, puesto que en el resultado final de los estudios de maestría desarrollados por el autor del presente trabajo debe llevar a una Gestión Pública más eficiente de los recursos de la Nación, de los cuáles la entidad estudiada hace parte.

La planeación estratégica es el conjunto de herramientas de gestión sobre las cuales los directivos de las organizaciones orientan sus equipos de trabajo y recursos con el objetivo de seguir creciendo y desarrollándose en el sector económico del que hacen parte. En este caso, dentro del sector público que la entidad controla, y en el cual su impacto llega a los ciudadanos comunes y corrientes de Colombia por medio de la aplicación de acciones directas sobre sus clientes y demás partes interesadas.

A continuación se enuncian las metas propuestas a nivel de planeación estratégica para una mejor gestión de la RSE dentro de la entidad, tomando los puntos fuertes o buenas prácticas

como herramientas de apalancamiento que podrían contribuir a desarrollar de mejor manera los procesos relacionados a las “áreas de mejora” identificadas en el diagnóstico hecho:

- a. **Definir de manera clara una estrategia de involucramiento de Proveedores y Clientes en los procesos y acciones de RSE de la Superfinanciera por medio de un involucramiento mayor de los actores que componen los equipos de Gobernanza dentro de la entidad. Posible indicador:** en un periodo de tiempo de 2 años, a partir de la implementación de esta estrategia, haber logrado involucrar al menos al 50% de los proveedores y el 25% de los clientes en las acciones de RSE de la entidad.

Este propuesta involucra en primer lugar dar a conocer estos resultados dentro del área de desempeño del autor del presente trabajo, así como en las demás áreas en donde los cargos de autoridad del nivel medio y alto de la organización pueden tomar decisiones al respecto una vez se tiene el conocimiento de los aspectos a mejorar. Una metáfora que describe perfectamente esta situación es que un médico no puede conocer de antemano que medicamentos o tratamiento darle a determinado paciente si previamente no le realizo un diagnóstico, exámenes y pruebas para determinar en qué aspectos de su salud presenta falencias.

- b. **Utilizar los mecanismos de comunicación efectiva que permitan dar a conocer los compromisos de RSE adquiridos por la entidad frente a sus empleados y recibir de ellos las sugerencias, quejas y propuestas de mejora frente a los componentes de la RSE en derechos humanos y prácticas laborales. Posible indicador:** en un periodo de tiempo de 1 año, a partir de la implementación de esta estrategia, haber logrado dar a

conocer al 100% de los empleados todo lo relacionado con los compromisos de RSE de la entidad; en el mismo periodo lograr que al menos un 25% de los empleados hayan aportado con sugerencias, quejas y propuestas de mejora relacionadas a las prácticas laborales.

Esta propuesta es prácticamente sencilla de implementar en cuanto a la comunicación de la entidad hacia los empleados, puesto que por medio de las circulares, boletines, intranet y demás mecanismos de información y comunicación interna, se logra un impacto alto a la hora de transmitir determinados mensajes. Sin embargo, respecto al componente de recibir las quejas, sugerencias y propuestas, la labor implica un esfuerzo mayor desde la cultura organizacional debido a que la tendencia en este tipo de procesos es que las personas no comunican de manera fácil las situaciones que están mal debido al temor de la toma de represalias por parte de sus jefes o de la organización. Por ello podrían crearse mecanismos que ante todo garanticen la confidencialidad de la información suministrada, equilibrando esto con la capacidad de verificar que la misma es real y verificable por fuentes confiables o hechos que la respaldan. Lograr lo anterior permitiría que la entidad crezca de manera enorme en cuanto a la transparencia de sus comunicaciones y crear condiciones favorables para mejoras importantes en el clima organizacional.

Proponer más acciones sería desproporcionado debido a que desde la planeación estratégica se trazan de 2 a 5 metas que se puedan cumplir con indicadores muy precisos en tiempo e impacto buscado. Las dos propuestas anteriores recogen también lo relacionado a los aspectos en donde el diagnóstico arrojó bajos resultados, como lo son el de “respeto a los intereses de las partes involucradas” puesto que las dos propuestas se orientan a involucrar más a empleados, proveedores y clientes, respecto a la comunidad podrá ser tomada en cuenta

en lo relacionado al aspecto de proveedores, sin embargo serían necesarias acciones futuras para mejorar en este aspecto, el cual por ahora no se considera importante debido al puntaje de este componente en la tabla de diagnóstico final.

El componente de “transparencia” se fortalece en gran medida con una mejora en las comunicaciones internas, que sea bidireccional y busque aquellas situaciones y dinámicas en las que la entidad puede lograr mejoras importantes para promover mejores prácticas laborales a nivel interno. Esto claramente quedó incluido en la segunda propuesta sugerida por el autor de este trabajo.

## **5.6 Acciones Implementadas en los últimos años**

Desde el inicio de esta investigación y desarrollo diagnóstico del desempeño de RSE de la Superintendencia Financiera de Colombia, a la luz de la ISO 26000 y hasta la fecha presente, la entidad ha implementado algunas acciones que han logrado impactar de manera positiva aspectos de RSE significativos, especialmente los relacionados con seguridad de las instalaciones y por lo tanto de las personas que hacen uso de las mismas, así como en el impacto provocado a nivel del medio ambiente. A continuación se presentan imágenes y comentarios sobre las mismas y cómo estas de alguna manera han coincidido con el diagnóstico que se obtuvo para la entidad.

Respecto a las partes interesadas, la entidad aplicó mejoras al espacio que antes estaba destinado como comedor para empleados, en este espacio ahora las personas cuentan con un mejor mobiliario, se modificó para que aparte de poder consumir y calentar sus alimentos, las personas puedan tener un rato de esparcimiento por medio de juegos como en la mesa de ping-pong y cuidar de su salud un poco más al hacer uso de la caminadora, la elíptica y las pesas que

se ubicaron en una zona nueva y adecuada para tales fines, las siguientes imágenes evidencian dichas adecuaciones:

**Imagen 1.** Adecuación de mejores comedores para empleados



**Imagen 2.** Adecuación de zona de esparcimiento para empleados



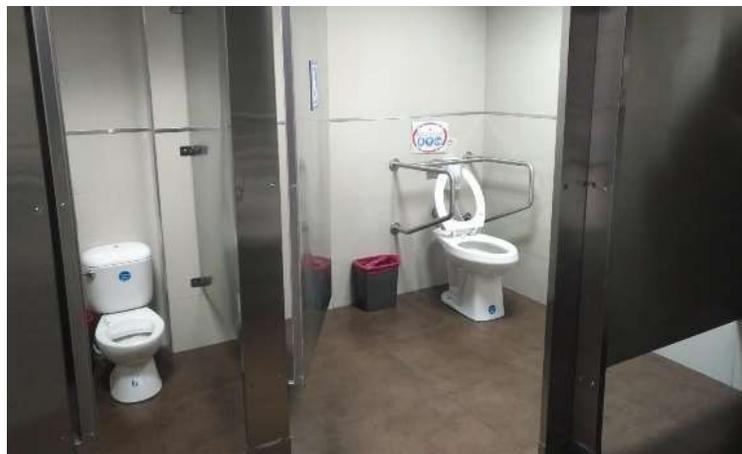
De igual manera la entidad realizó adecuaciones de espacios que tienen que ver directamente con el bienestar y comodidad de las personas que visitan sus instalaciones, no solamente sus empleados, sino proveedores y clientes. Tal ha sido el caso de la zona de atención al usuario, la

cual fue renovada, se construyó un baño que puede usar por personas discapacitadas, así como la demarcación del parqueadero para personas discapacitadas y la asignación de una zona para parqueadero de bicicletas, lo cual impacta de manera positiva el medio ambiente al contribuir con la disminución de la huella de carbono al permitir que las personas puedan desplazarse a la entidad haciendo uso de la bicicleta. Las siguientes imágenes presentan estas adecuaciones:

**Imagen 3.** Adecuación de zona de atención a usuarios



**Imagen 4.** Imagen No.09. Adecuación de baños para usuarios

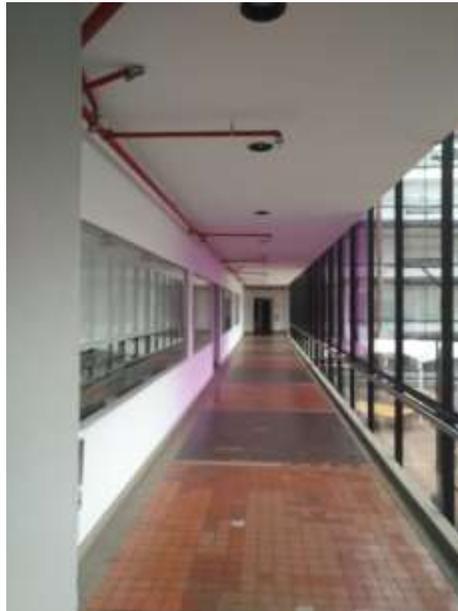


**Imagen 5.** Adecuación de parqueaderos: discapacitados y bicicletas

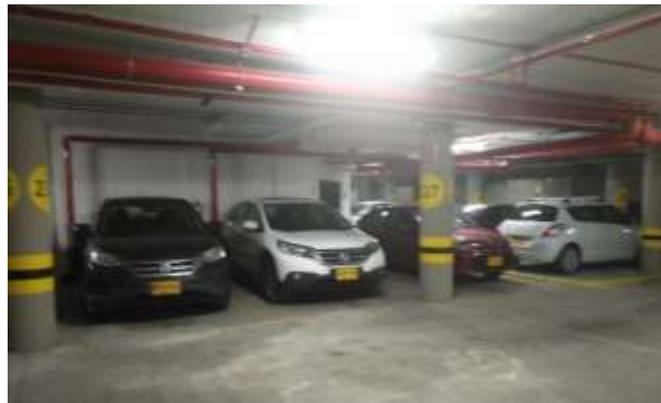


Finalmente se presentan imágenes relacionadas con una adecuación bastante importante, puesto que aparte de ser requerimiento de las empresas aseguradoras para responder efectivamente por las pólizas ante eventuales situaciones que provoquen una conflagración, previenen catástrofes de mayor impacto al ser sistemas de prevención, control y extinción de incendios, lo cual beneficia e impacta la seguridad de las personas que hacen uso de las instalaciones de la Superfinanciera, desde los empleados, pasando por los proveedores e incluyendo a los clientes. Estas son las imágenes de las adecuaciones mencionadas:

**Imagen 6.** Detalles de la nueva red contra incendios en la Superfinanciera



**Imagen 7.** Red contraincendios en el parqueadero



## Propuestas

Según los resultados del diagnóstico, la SFC presenta distintos grados de avance en varios de los aspectos de la norma ISO 2600; estos distintos niveles de progreso evidentemente obedecen en mayor o menor nivel a cumplimiento de normas legales y se encuentran enfocadas principalmente a aspectos medio ambientales, dejando de lado otros aspectos importantes de la RS. Cabe señalar que no se puede alcanzar el cumplimiento de todos los aspectos evaluados por cuanto existen limitantes legales y de presupuesto; no obstante se pueden realizar acciones encaminadas a mejorar aspectos que se señalan a continuación

- Respecto de la resolución de problemas y/o conflictos, se deben clasificar y priorizar los mismos, en cuanto a las pretensiones de la contraparte, para el caso de los problemas de trabajadores, en muchas ocasiones estas pretensiones no son de carácter económico, sino que corresponden a solicitudes de traslado, protección de derechos humanos, conflictos con compañeros y otras acciones que para la resolución de los mismos, solo requiere la voluntad de decisión por parte de los superiores inmediatos sin necesidad de mediar ante instancias de personal o control interno, con esta acción se reduciría el tiempo de resolución del posible problema o conflicto en un marco de tiempo inferior a los 2 meses, lo cual ayudaría a la mejora de indicadores laborales.

Dentro del proceso de selección y reclutamiento de acuerdo con los requisitos estipulados por el Departamento Administrativo de la Función pública, se puede ofrecer oportunidades laborales a personas en condición de desplazamiento, ex combatientes de grupos armados y personas que han tenido situaciones de privación de la libertad, si cumplen con acuerdos de

compromiso de resocialización o la condición de sus contravenciones no representan un peligro para la sociedad.

En los temas de Proveedores y contratos, se recomienda asignar alguna puntuación adicional, respecto de las declaraciones de responsabilidad social, principios de sostenibilidad y políticas en contra del trabajo infantil, por parte sus proveedores; En línea con lo anterior, la SFC podrá realizar la publicación de su política explícita contra el soborno en sus decisiones de compra de productos o servicios

Atendiendo a su código de ética y gobierno se recomienda a la alta dirección considerar la realización de declaraciones públicas de rechazo al abuso de los derechos humanos, e Integrar a sus partes relacionadas, en sus planes sobre cuidados ambientales, de acuerdo con la promulgación de sus valores institucionales.

El comité de medio ambiente debe ser un órgano corporativo técnico, que mida y evalúe periódicamente los resultados de impacto, los procesos de educación y promoción de tecnologías ambientalmente amigables y sus informes deben ser de conocimiento público.

La defensa del consumidor financiero, no solamente implica la supervisión de los bienes depositados en el sistema financiero, también conlleva un compromiso de RS, por lo cual se debe tener en cuenta hacia donde dirigen las entidades Financiera y emisores, los recursos captados del público “Finanzas Verdes”.

El tema de la RS puede ser poco comprensible para muchos colaboradores, incluyendo altos directivos, por lo cual es recomendable iniciar programas de sensibilización y motivación, donde se apropien y compartan el compromiso de RS asumido por la entidad, firmado y respaldado por el Superintendente Financiero.

Respecto de los objetivos internos que buscan asegurar el uso racional de los recursos para el desarrollo de las actividades en la SFC; se recomienda evaluar e implementar alternativas que permitan reducir los impactos ambientales de residuos peligrosos generados por la SFC; Propender por la disminución de residuos sólidos, mediante la implementación de estrategias que ayuden a la reducción, reutilización y reciclaje de los mismos; Establecer y mantener canales de comunicación efectivos que garanticen la retroalimentación continua con los interesados, respecto de las actuaciones adelantadas en el tema ambiental por parte de la SFC.

Calculo y análisis periódico de los indicadores ambientales: huella de carbono, RAEE, avances del SGA frente a la ISO 14001, documentación del SGA en el SGI, realización de un boletín verde en el que se incluya las actividades ambientales realizadas por la entidad, como se afecta el entorno y comunidad.

Los temas de Capacitación propuestos, para el personal interno que incluye Colaboradores, personal de aseo, cafetería, vigilancia y servicios generales, estarían a cargo de entidades externas, como es la Secretaria de Medio Ambiente del Distrito:

1. Gestión Integral de residuos solidos
2. Uso eficiente de agua y energía
3. Campañas de cero papel
4. Sensibilización ambiental
5. Cambio Climático: Causas y Efectos, a quien afecta, Efecto invernadero y emisiones de CO<sub>2</sub>, Cómo reducir las
6. Reciclaje y el Punto Verde: Reducir, Reutilizar, Reciclar
7. Ahorro de agua y energía

Se sugiere complementar las campañas de concientización con mensajes alusivos que inviten al análisis y a la persuasión y que generen un efecto de recordación.

Se pueden integrar en una sola campaña los lineamientos de la Directiva Presidencial 009 y la normatividad del decreto 1076; para la creación de consciencia ambiental, logrando con ello la disminución en consumo y la eficiencia en el uso de los recursos naturales no renovables.

## Conclusiones

Asegurar que los recursos del planeta en el que vivimos estén disponibles para las generaciones futuras es una de las responsabilidades que han llevado a las organizaciones internacionales, gobiernos y empresas a generar acciones y acuerdos que evidencian el compromiso por preservar la especie humana, es en este sentido en el que la Responsabilidad Social Empresarial contribuye a asegurar el sano equilibrio entre sus acciones y como estas afectan su entorno.

Las situaciones vividas a lo largo de la historia de la humanidad, especialmente la Revolución Francesa, la Primera y Segunda Guerra mundiales y el cambio climático, se han constituido en hechos históricos que produjeron puntos de quiebre en la manera en que gobiernos y organizaciones propician su crecimiento mediante acciones éticas y responsables.

La ISO 26000 se constituye en uno de los pilares que han soportado las acciones y prácticas sostenibles de las organizaciones, tanto públicas como privadas, en lo relacionado al desarrollo de sus actividades a la par que propician dinámicas de equilibrio justo entre sus intereses y los de las partes involucradas dentro de su campo de acción.

La ética en el desarrollo de los negocios a escala global se ha convertido en una necesidad que asegura la calidad de vida de personas que aparentemente no estarían relacionadas con la dinámica internacional, sino fuera porque cada vez más son los productos importados de China a Colombia y Sudamérica que han sido producidos por empresas que han hecho uso de prácticas de competencia desleal, como por ejemplo el dumping que busca deteriorar el mercado y economía locales al introducir productos a un precio más bajo que el que por ejemplo pueden producir los sectores agrícolas o manufactureros del país.

Es necesario que la ciudadanía conozca y defienda sus derechos, puesto que es el conocimiento de las obligaciones y beneficios que determinada persona (natural o jurídica) tiene el que permite generar acciones puntuales para asegurar que no se menoscabe el beneficio general para favorecer intereses particulares de grupos políticos, económicos o sociales.

El desarrollo responsable de un modelo de negocio determinado implica la correcta gestión de los recursos relacionados con las actividades relativas al modelo así como una adecuada integración de los intereses de las partes involucradas y que se ven afectadas por estos hechos, razón por la cual los conocimientos y competencias relacionadas al área de la administración de empresas se constituyen en una herramienta importante para avanzar de manera efectiva en la RSE.

El origen de las normas y estándares surge como resultado de una aceptación masiva, y en su mayoría a nivel global o de regiones o territorios extensos, de buenas prácticas que han dado resultados positivos y que benefician a quienes las llegan a implementarlas, siendo esta la forma más común en la que todos los estándares ISO a nivel mundial se han generado, acogido y aplicado.

La responsabilidad que los gobiernos tienen por velar que se ejecuten las actividades comerciales y negocios dentro de su territorio, acorde a las leyes y normatividad vigente, es realmente enorme debido a que estas actividades impactan directa o indirectamente la vida de los habitantes de un territorio determinado, muestra de esto es lo ocurrido con los famosos casos de *Odebrecht* o del puente de Chirajara en la vía al Llano, razón por la cual este trabajo adquiere especial importancia al haber sido desarrollado dentro de una entidad del sector público, constituyéndose en un referente para todo aquel que decida abordar este tipo de dinámicas en las

entidades que forman parte de los gobiernos y del desarrollo de la administración pública, no solamente en Colombia sino también en otros países de la región.

Los objetivos de desarrollo sostenible del milenio, emitidos por la Organización de las Naciones Unidas, son una meta clara que a nivel mundial, de llegar a cumplirse estos objetivos en su gran mayoría y según los tiempos definidos por la ONU, lograrían impactar de manera muy positiva la calidad de vida de miles de millones de personas que en el mundo han sido perjudicadas por alguna acción relacionada a una mala práctica de Responsabilidad Social Empresarial, como por ejemplo las empresas que por medio de maquilas abusan de la mano de obra no calificada para generar enormes beneficios a costa del sacrificio de la salud, seguridad e inclusive la vida de las personas que se emplean en este tipo de sistemas de producción.

Empresas del Estado colombiano, o de las cuales el Estado es dueño en parte, requieren niveles de compromiso alto respecto al cumplimiento de la ley debido al manejo de los recursos públicos que las mismas realizan, puesto que estos provienen de los impuestos y tributos que personas naturales, jurídicas, nacionales o extranjeras pagan por determinados conceptos, sin embargo existen falencias en el sistema de gobierno que han propiciado prácticas poco éticas y por fuera de la ley que se relacionan fuertemente con el beneficio de intereses particulares, tráfico de influencias y en esencia actividades que favorecen la corrupción dentro del Estado, sus instituciones y empresas.

Cuando el Estado actúa de manera vehemente y conforme a lo que la ley demanda para sus distintas instituciones, se pueden lograr impactos importantes en la calidad de vida de poblaciones grandes que se han visto afectadas por prácticas de comercio y de negocios por fuera de la ley, tal aspecto ha quedado en evidencia en las decisiones importantes de multas y sanciones históricas que la Superintendencia de Industria y Comercio ha impuesto en su

momento a empresas relacionadas con el cartel del papel, de los cuadernos o inclusive del sector agroindustrial y de alimentos como las arroceras que durante varios años perjudicaron de manera grave a los campesinos del sector, principalmente en Tolima, Huila y el Meta.

Aunque la Superfinanciera no tiene una imagen tan afianzada en el público como la que ha logrado construir la Superintendencia de Industria y Comercio, su rol es bastante significativo puesto que es la encargada de regular y controlar el correcto funcionamiento, participación y comportamiento de los actores del sector bancario, de seguros, fiduciario y de la bolsa de valores, lo que finalmente está conectado con las personas que gestionan sus recursos económicos mediante los bancos u organismos similares, siendo este el puente mediante el cual la entidad puede provocar efectos positivos para la economía del país al ser ejemplo de un desempeño adecuado, efectivo y óptimo en lo que a Responsabilidad social empresarial se refiere.

El impacto del diagnóstico que este trabajo investigativo ha realizado será importante en la medida en que el autor logre comunicar de manera efectiva los hallazgos hechos, buscando que estos sean conocidos directamente en el nivel directivo de la entidad, puesto que es en este nivel en el que las decisiones son tomadas, los recursos son destinados y el seguimiento a las metas, objetivos e indicadores de la planeación estratégica se originan.

El resultado de este diagnóstico, desarrollado mediante la herramienta diseñada por el autor para tal fin, ha evidenciado que la Superintendencia Financiera podría hacer esfuerzos más específicos y orientados hacia el área de una relación de mayor involucramiento de sus proveedores y clientes en las acciones de RSE de la entidad.

El componente de respeto a los intereses de las partes involucradas, además de estar relacionado con el aspecto antes mencionado, se vincula fuertemente con el hallazgo de que la

entidad requiere de mejores dinámicas de comunicación de sus acciones de RSE en torno al respeto de los derechos humanos así como de una comunicación efectiva entre esta y sus empleados con el objetivo de mejorar su desempeño de RSE en lo relacionado a las buenas prácticas laborales.

La entidad requiere un relacionamiento mayor con la comunidad de su entorno, así como de la implementación de acciones que beneficien el cuidado del medio ambiente del mismo, sin embargo desde el punto de vista de la planeación estratégica se ha determinado que los aspectos más prioritarios a abordar son los dos anteriormente mencionados, según los resultados del diagnóstico hecho y conforme a las propuestas generadas para lograr un mejor desempeño en los mismos.

Conocer la entidad desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Empresarial, le ha permitido al autor de este trabajo de grado conocer mejor la entidad para la cual ha venido prestando sus servicios durante varios años, comprendiendo mejor su entorno e identificando oportunidades de crecimiento personal y profesional que espera materializar de manera oportuna y efectiva para contribuir con un grano de arena al crecimiento y desarrollo de la organización de la cual hace parte y gracias a la cual este producto académico aplicado pudo ser generado, socializado y sustentado para optar por el título en la Maestría de Administración de Organizaciones.

## Referencias Bibliográficas

- Abelló Quintero, C., Marín Patiño, N. & Arango Vargas, D. (2013). *Responsabilidad social empresarial*. Universidad de San Buenaventura, Administración de Negocios.
- Andrade Romo, M. & Fernández Ruvalcaba, M. (2010). Responsabilidad social empresarial: significados e implicaciones a partir de la evolución de los procesos productivos. *Producción Economica* 2005, Mexico. Recuperado de [file:///C:/Users/HPELITE8460P/Downloads/DPE\\_RESPONSABILIDAD+SOCIAL+EMPR+ESARIAL.pdf](file:///C:/Users/HPELITE8460P/Downloads/DPE_RESPONSABILIDAD+SOCIAL+EMPR+ESARIAL.pdf)
- Aristizábal Chica, P. (2013). *La comunicacion estrategica en la gestion de la responsabilidad social empresarial*. (Trabajo de grado). <http://unimilitar-dspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/10113/2/AristizabalChicaPaolaCristina2013.pdf>
- Cambra Fierro, J.; Fuster, A.; Polo Redondo, Y. & López Pérez, M. E. (2010). Preocupación por el cliente: ¿ética, responsabilidad o simplemente negocio?. *Bdigital Portal de Revistas UN*, 20 (37). Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29271/34823>
- Barros, M., Retamozo, M. & González, D. (2015). Responsabilidad social, empresarial en la ciudad de Barranquilla. *Semilla Dice*, Barranquilla: Universidad Libre. Recuperado de <file:///C:/Users/HPELITE8460P/Downloads/448-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1734-1-10-20160308.pdf>
- Buelna. (2008). Responsabilidad Social Empresaria: Una ventaja competitiva. *Revista Pyme Adminístrate Hoy*, N° 166.
- Cancino, C. & Morales P., M. (2008). Reponsabilidad social empresarial. Serie Documento Docente, (1). Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino\\_Morales\\_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CEBC. (2005). Corporate Social Responsibility 1945-2004. *The shape of history*.

Club Ensayos. (2013). *Conceptos de varios autores*. Recuperado de

<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/CONCEPTOS-DE-VARIOS-AUTORES/570825.html>

Colombia Fintech. (s.f.). *Fintech, un nuevo objetivo estratégico para la Superintendencia*.

Recuperado de <https://www.colombiafintech.co/novedades/fintech-un-nuevo-objetivo-estrategico-para-la-superfinanciera>

Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (s.f.). *Modelo de control interno – MECI*. Recuperado de

<file:///C:/Users/HPELITE8460P/Downloads/AuditoriaSistemaContolInterno2014.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública - – DAFP. (2015). *Estrategias para la corrupción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*. Versión 2. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Disertaciones sobre Ética. (2010). *Ética mínima, según Adela Cortina*. Recuperado de

<https://disertacionessobreetica.blogspot.com/2010/04/etica-minimasegun-adela-cortina.html>

Duque Orozco, Y. (2013). Responsabilidad social empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29(50). Universidad del Valle. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>

Escuela de Organización Mundial – EOI. (2014). *Responsabilidad social corporativa*. Master Executive en Dirección de Empresas Tecnologías e Industriales. Recuperado de

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/07/21/responsabilidad-social-corporativa-4/>

Ecodes Tiempo de Actuar. (2009). *Adela Cortina: Economía sin ética*. Recuperado de

<https://ecodes.org/noticias/adela-cortina-economia-sin-etica#.XKsS5JhKjIU>

- España es Cultura. (s.f.). *Adela Cortina*. Recuperado de [http://www.xn--espaescultura-tnb.es/es/artistas\\_creadores/adela-cortina.html](http://www.xn--espaescultura-tnb.es/es/artistas_creadores/adela-cortina.html)
- Freeman. (1983). *Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance*. *California Management Review*.
- Fogafín. (s.f.). *¿Quiénes somos?*. Recuperado de <https://www.fogafin.gov.co/Default/que-es-fogafin/quienes-somos>
- García, R. (2013). *Administración científica*. Monografías.com. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos7/act/act.shtml>
- García García, J. A.; Reding Bernal, A. & López, J. C. (2013). *Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica*. México: Elsevier.
- Gómez Sierra, F. (2018). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Editorial Leyer.
- Hernandez Sampieri, R.; Fernáñez Collao, C. & Batista, L.P. (1997). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera Valencia, B. (2007). Instrumentos de responsabilidad social empresarial y acceso a las empresas a la economía. *Clio América*, Universidad del Magdalena. Recuperado de <file:///C:/Users/HPELITE8460P/Downloads/Dialnet-Ponencia-5114816.pdf>
- Martinez, H. H. (2011). *Responsabilidad social y ética social*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Medina Celis, L.; Ramírez Chávez, J. & Hernández Lozano, A. B. (s.f.). *Teoría sobre la responsabilidad social de la empresa (RSE)*. Recuperado de [http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina\\_Teor%C3%83%C2%ADas\\_sobre\\_la\\_responsabilidad.pdf](http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina_Teor%C3%83%C2%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf)

- Morell, A. (s.f.). *Gestión en el desarrollo local y participación ciudadana. Retos en Latinoamérica*. Estudios del Desarrollo socio-económico desde lo global, estrategias y perspectivas. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/273763740\\_Responsabilidad\\_social\\_desde\\_los\\_fenomenos\\_de\\_discriminacion\\_laboral](https://www.researchgate.net/publication/273763740_Responsabilidad_social_desde_los_fenomenos_de_discriminacion_laboral)
- Notarit, F. (2010). *Responsabilidad social corporativa RSC*. Conceptos de Marketing. Recuperado de <https://sites.google.com/site/conceptosmk/conceptos-de-marketing/responsabilidadsocialcorporativarsc>
- Ochoa, C. (2013). *¿Qué tamaño de muestra necesito?*. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/que-tamano-de-muestra-necesito>
- Organización Internacional de Estandarización - ISO. (s.f.). *Guía de responsabilidad social*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización. (2014). *Descubriendo ISO 20000: Guía sobre responsabilidad social*. Recuperado de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258\\_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf)
- Organización Internacional de Estandarización - ISO. (2010). *ISO 26.000 - Responsabilidad Social*. Recuperado de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Peña, G., & Tejada, F. (2009). Reflexiones sobre las características constitutivas de la gestión integral. *Signos* ISSN:2145-1389, 1(2).
- Pesce, & Cárdenas. (2010). *Alineamiento de bancoldex a las 7 materias fundamentales de la norma internacional de responsabilidad social ISO 26000*. Bancoldex. Recuperado de <https://studylib.es/doc/7196806/estudio-al-informe-de-responsabilidad-social>

Pizzolante Negron, I. (2015). *Sostenibilidad y su impacto en la comunidad corporativa*.

Recuperado de <http://fidagh.org/ITALO-PIZZOLANTE-La%20%20RSE-su-impacto-en-la-Comunicacion-Corporativa.pdf>

Superintendencia Financiera de Colombia – SFC. (2018). *Directrices para la rendición de cuentas*. Recuperado de

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1030237/directricesrendicioncuentassfc2018.docx>.

Superintendencia Financiera de Colombia – SFC. (2018). *Propósito superior de la Superintendencia Financiera de Colombia*. Recuperado de

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/acerca-de-la-sfc-60607>

Superintendencia Financiera de Colombia - SFC. (2015). *Sistema de gestión integrado*.

Recuperado de

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=20512>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2014). *Código de gobierno corporativo*. Bogotá.

Teorías Administrativas. (2012). *Representantes*. Recuperado de

<https://teoriasadministrativas2012.blogspot.com/2012/02/representantes.html>

## **Normatividad**

Congreso de la República. *Decreto 4327 de 2005*. “Por el cual se fusiona la Superintendencia Bancaria de Colombia en la Superintendencia de Valores y se modifica su estructura”. DO: 46104.

Congreso de la República. *Decreto 663/1993*. “Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración”. DO: 40820.

Congreso de la República. *Ley 1328 de 2009*. “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”. DO: 47.411.

Congreso de la República. *Ley 964 de 2005*. “Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores y se dictan otras disposiciones”. DO: 45.963.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. *Decreto 2555/2010*. “Por el cual se fusiona la Superintendencia Bancaria de Colombia en la Superintendencia de Valores y se modifica su estructura”. DO: 47.771.

# **ANEXOS**

## **Lista de Anexos**

[Anexo A. Formulario para la recolección de información sobre responsabilidad social, de acuerdo con la Norma ISO 26000](#)

[Anexo B. Encuesta Directivos – Diagnósticos SFC](#)

[Anexo C. Encuesta Empleados – Diagnostico SFC](#)

[Anexo D. Encueta Clientes – Diagnostico SFC](#)

[Anexo E. Encuesta Proveedores - SFC](#)