

## **Plan estratégico para la aplicabilidad de la responsabilidad social empresarial en el Banco W**

Andrés Fernando Malagón

Daniela Revelo Escobar

Luz Dary García Giraldo

Eliana Marcela Quiñones

Pedro Luis Fuertes Rosero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2022

## **Plan estratégico para la aplicabilidad de la responsabilidad social empresarial en el Banco W**

Andrés Fernando Malagón

Daniela Revelo Escobar

Luz Dary García Giraldo

Eliana Marcela Quiñones

Pedro Luis Fuertes Rosero

Asesor

Henry Hurtado Bolaños

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2022

## Resumen

La responsabilidad social empresarial (RSE) ha sido esa percepción que sea ejecutado en los últimos años tomando fuerza en las organizaciones, debido a la creciente preocupación por asuntos económicos, sociales y ambientales, por medio de esta las empresas buscan generar un impacto positivo para los colaboradores, proveedores, clientes y la sociedad en general, y al mismo tiempo disminuir la huella ambiental generada. La RSE es un modelo de gestión que busca un desarrollo armónico, basado en una conducta respetuosa y moral hacia los grupos de interés, promoviendo una transformación de la cultura organizacional y el bienestar para la sociedad. Por lo tanto, en el presente trabajo se realizó un diagnóstico el cual se encuentra apoyado con instrumentos primordiales para aplicar en la normatividad internacional ISO 26000 y de esta forma se identificaron las problemáticas actuales y posteriormente realizar una planificación estratégica que permita mejorar los puntos débiles y dar cumplimiento a los principios estipulados por la RSE.

***Palabras clave:*** sostenibilidad, responsabilidad, crecimiento, estrategia, grupos de interés.

### **Abstract**

Corporate social responsibility (CSR) has been that perception that has been implemented in recent years, gaining strength in organizations, due to the growing concern for economic, social and environmental issues, through which companies seek to generate a positive impact for the employees, suppliers, customers and society in general, and at the same time reduce the environmental footprint generated. CSR is a management model that seeks harmonious development, based on respectful and moral behavior towards stakeholders, promoting a transformation of the organizational culture and well-being for society. Therefore, in the present work a diagnosis was made which is supported by essential instruments to apply in the international ISO 26000 regulations and in this way the current problems were identified and later carry out a strategic planning that allows to improve the weak points and comply with the principles stipulated by CSR.

***Keywords:*** *sustainability, responsibility, growth, strategy, interest groups.*

## Tabla de Contenido

Objetivo.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Conceptualización.....	10
Resumen de la RSE.....	11
Ensayo producción limpia y consumo sostenible .....	12
Aplicación.....	15
Marco institucional .....	15
Diagnostico .....	17
Resultados de la aplicación del instrumento.....	21
Matriz de marco lógico .....	22
Árbol de Problemas: .....	22
Árbol de Objetivos:.....	23
Mapa estratégico .....	24
Cuadro de Stakeholders .....	26
Plan de Mejoramiento .....	29
Plan de acción y seguimiento.....	29

Conclusiones .....	31
Referencias Bibliográficas .....	32

## **Lista de Tablas**

Tabla 1 Marco institucional .....	15
Tabla 2 Cuadro de stakeholders .....	26
Tabla 3 Plan de acción y seguimiento.....	29

## Lista de Figuras

Figura 1 Línea de tiempo evolución del pensamiento estratégico.....	10
Figura 2 Poster sobre Gobierno corporativo .....	11
Figura 3 Logo empresarial Banco W .....	15
Figura 4 Organigrama Organizacional Banco W.....	17
Figura 5 Árbol de problemas .....	22
Figura 6 Árbol de objetivos .....	23
Figura 7 Mapa estratégico.....	25



## **Objetivo**

### **Objetivo General**

Construir un plan estratégico para la aplicabilidad de la responsabilidad social empresarial en el Banco W, a partir de la interacción con los conceptos generales de la norma ISO 26000

### **Objetivos Específicos**

Conocer las debilidades a nivel de responsabilidad social empresarial y trazar un plan de mejora.

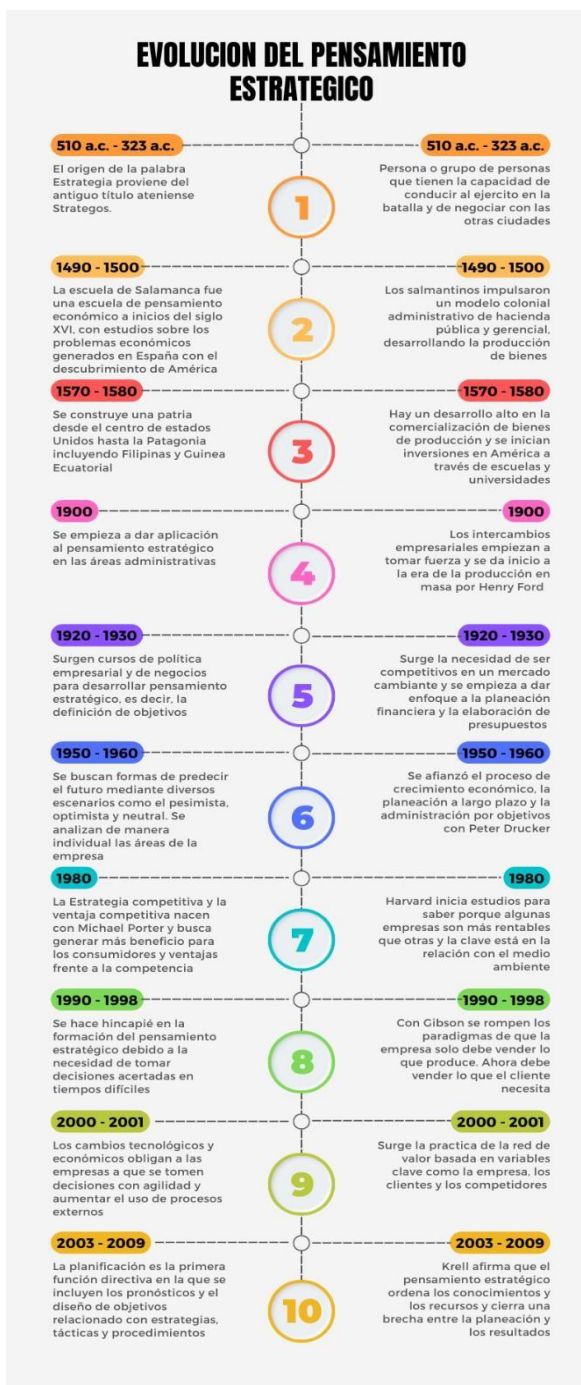
Conocer las fases que componen un plan de acción y seguimiento.

Enfocar las estrategias a un crecimiento integral del banco.

## Conceptualización

Figura 1

Línea de tiempo evolución del pensamiento estratégico.



Fuente: Autoría propia

## Resumen de la RSE

### Figura 2

*Poster sobre Gobierno corporativo*



Fuente: Autoría propia

## **Ensayo producción limpia y consumo sostenible**

Definitivamente a nivel global el mundo comienza a preocuparse por el valor agregado y protección que se le está suministrando al medio ambiente y a nivel organizacional las empresas comienzan a tener acciones e iniciativas que reflejen el cuidado por las riquezas naturales de nuestro planeta y esto se empieza a dar por dos razones grandes; una por la presión que empiezan a ejercer los gobiernos para que las empresas lleven la batuta en este tema y en segundo lugar por el interés que los mismos consumidores, clientes e inversionistas tienen de que las empresas en las que compran e invierten sean organizaciones que tengan procesos definidos sobre el cuidado del medio ambiente.

Actualmente las organizaciones están ejecutando procesos de producción limpia para disminuir aún más el riesgo de perjudicar la riqueza natural de las naciones y hablando de este tema de mitigar el riesgo, puede haber otras maneras de validar que los procesos se amolden a este cuidado ambiental y se puede hacer con metodologías como el Lean Management que son escenarios de mejora continua donde se identifican reprocesos para eliminarlos y en sí eliminar todo lo que no está generando valor dentro de un proceso y que además pueda estar perjudicando el medio ambiente que rodea a la organización, también se enfoca en resaltar procesos que contribuyan con la eficacia de diferenciar las fases que componen la vida útil del producto, desde la materia prima, producción, distribución, uso y disposición final después de haber cumplido con el propósito para el cual fue creado, se puede considerar prácticas limpias, elegir productos renovables, reciclables y biodegradables, reducir la utilización de empaques, usar insumos biodegradables, implementar la producción orgánica. Desde estos principios básicos, responsables y de compromiso las empresas pueden impactar positivamente su entorno y marcar

un cambio en el futuro del planeta demostrando que más allá de crear valor representado en dinero también existe el valor de compromiso con el entorno ambiental y la sociedad.

Cuando se habla de desarrollo sostenible, cabe señalar que los aspectos económicos incluyen el aumento de los ingresos monetarios, así como los rendimientos financieros y la remuneración de los empleados, etc. Por lo tanto, el desarrollo sostenible es un concepto universal que promueve la complacencia de las penurias presentadas por las comunidades, sin involucrar las facultades de la descendencia para ajustarse a sus propias necesidades. Cada vez que el concepto es bueno, si cuidamos lo que tenemos ahora, dejaremos un futuro mejor para los herederos del ecosistema que hemos desarrollado para una vida mejor. Son los problemas ambientales los que engloban los problemas ocasionados y vistos en todos los sectores productivos, uno de los cuales es el aumento de la población y a su vez el nivel de pobreza, los cuales están relacionados con los procesos y tratamientos involucrados en cada sector.

La producción más limpia, que significa avanzar hacia el desarrollo ambientalmente sostenible de los recursos naturales y ayudar a eliminar las amenazas ambientales, trae una nueva forma de pensar y se basa en cuestiones ambientales, sociales y económicas. Por tanto, debemos tener un consumo responsable, que se debe a nuestra actitud ante el consumo y por tanto necesita ser cambiado sobre todo por nuestra juventud, porque los hábitos de hoy marcan el futuro. “Las decisiones de compra deben trascender de la simple elección de un producto por algún tributo en particular; sino más bien, deben considerar la integridad del producto como un todo, incorporando elementos relacionados con la sustentabilidad y responsabilidad social.” (Acuña-Moraga et al., 2022). Estos hábitos se forman en la mente del consumo ético, ecológico y solidario, dando como resultado un consumo responsable que ayude a proteger el medio ambiente.


Con lo anteriormente dicho sobre el consumo responsable, es aquí donde se identifica un gran problema subestimado por la humanidad en general pero muy peligroso y es la inconciencia al entorno, es decir, no tener esa capacidad de saber que todo lo que tengo a mi alrededor lo comparto con otras personas. Y esa inconciencia podría ser bautizada como “La insensibilidad al entorno”, y es precisamente esa insensibilidad la que no permite avanzar al ser humano porque se ha desarraigado de su mente el concepto de convivencia; en todo momento el ser humano convive, comparte un tráfico, comparte la fila en un banco, comparte un centro comercial, comparte una biblioteca, comparte un parque y así muchos escenarios, pero se ha creado un concepto en donde solo importa uno mismo, donde solo yo me preocupo por suplir mis prioridades sin importar el precio incluso si tengo que pasar por encima de alguien . La insensibilidad hacia lo que nos rodea, hacia el que tengo a mi lado, hacia la necesidad del otro genera siempre un consumo desmedido e irresponsable sin saber que lo único que se logra es desgastar y desmejorar cada vez más el lugar que tenemos para vivir, la Tierra.

## Aplicación

### Marco institucional

#### Tabla 1

##### *Marco institucional*

<b>Nombre de la empresa:</b>	<p><b>Figura 3</b></p> <p><i>Logo empresarial Banco W</i></p>
	
<b>Sector:</b>	Financiero
<b>Ubicación:</b>	Cali – Valle del Cauca
<b>Misión:</b>	<p>Mejorar la calidad de vida a la comunidad de bajos recursos brindándole servicios y productos de préstamos accesible, novedosos y convenientes de forma responsables, remunerable y sustentable.</p>
<b>Visión:</b>	<p>Convertirse en la entidad bancaria más valorado por empleados, usuarios, socios y la sociedad, contribuyendo a su prosperidad y condiciones de vida de manera patente, racionalizado, revolucionario y lucrativo.</p>
<b>Valores:</b>	<p>Compromiso, Actuamos desde la responsabilidad y diligencia como un buen hombre de negocios para alcanzar las metas organizacionales, para brindar servicios y productos de alta condición como de forma</p>

---

oportuna. Permanecemos consagrados para alcanzar la total satisfacción del cliente, la cultivación del trabajo, la mejora continua sobre los procedimientos, el descubrimiento y la instauración de relación a periodos prolongados mediante diferentes partes interesadas.

Transparencia, Actuamos siempre para la integridad, honradez e exhaustividad, de acuerdo con las políticas y responsabilidades de la organización.

Recomendamos que todas las partes comprendan claramente sus derechos y obligaciones en las relaciones y negocios responsables.

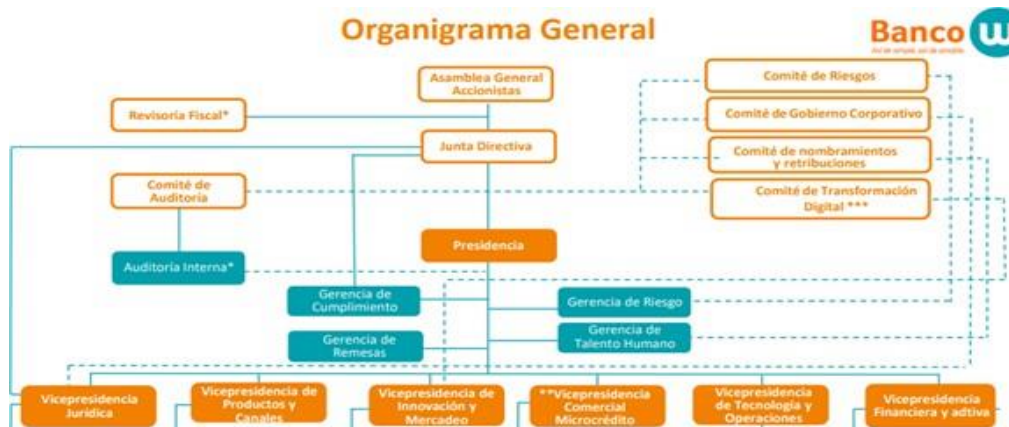
Respeto, Tratamos las actitudes y acciones de las diferentes personas con las que interactuamos de manera respetuosa y amigable. Valoramos sus opiniones, intereses y necesidades y los tenemos en cuenta al diseñar nuestras políticas, productos y servicios.

---



**Figura 4**

*Organigrama Organizacional Banco W*



Fuente: Banco W

## Diagnostico

A continuación, se presenta el análisis de la entrevista realizada al personal del Banco W, con el fin de obtener información sobre la responsabilidad social.

### ¿Está de acuerdo con el estilo de dirección de la empresa para la cual trabaja?

Se determinó que los trabajadores se encuentran satisfechos y de acuerdo, en cuanto a la dirección planteada por el banco W, evidenciando que el clima organizacional, el crecimiento personal y profesional si se está aplicando conforme a la promesa de valor que maneja el banco. Este se encuentra dentro del principio Gobernanza de la organización en la cual involucra las reglas, el bienestar y el avance dentro del Banco. Es un dato importante y verificable que ha adoptado la empresa con respecto a la gestión de sus procesos y el trato a sus colaboradores.

Si un trabajador se siente bien en su labor, podrá ser más productivo en su empresa, para este punto es importante que la empresa pueda validar de qué forma los trabajadores puedan sentirse más motivados a realizar sus labores implementando estrategias de motivación

**¿Considera usted que las decisiones que toma la empresa contribuyen al desarrollo sostenible?**

Según la entrevista en promedio están de acuerdo que el banco W si contribuye al desarrollo sostenible, ya que en su informe de gestión tienen que cuentan con políticas de compras sostenible, dando como resultados mejores prácticas de gestión social y ambiental lo que indica que su labor frente a la sociedad y con el medio es responsable.

**¿Considera usted que la empresa opera dentro de los límites ecológicos del planeta?**

Según la entrevista realizada la empresa constantemente adopta herramientas que disminuyan el impacto ambiental de sus operaciones, para esto tiene alianzas con empresas de reciclaje, recolección de pilas, realiza capacitaciones constantes y dona a entidades para la siembra de árboles. Todo esto demuestra el compromiso que tiene esta entidad con la prevención y reducción del deterioro del medio ambiente.

**¿Cree usted que la empresa genera prácticas laborales sanas donde se pueda desarrollar ideación?**

Los resultados de la entrevista indican que la empresa promueve prácticas laborales saludables que permiten que el ambiente y las condiciones sean optimas, también fomenta el dialogo, el desarrollo humano, las buenas relaciones laborales y la mejora

continua. Esto se realiza a través del plan de acción y mediciones constantes que permiten mejorar el clima laboral.

**¿Considera que las acciones y/o procesos que ejecuta la empresa cumplen con el respeto a los derechos humanos?**

Según los resultados, la empresa tiene estándares que fomentan el respeto por los derechos humanos, para cumplir con esto buscan proporcionar igualdad de oportunidades de empleo, fomenta la inclusión y esto ha resultado en una disminución considerable en reportes por discriminación. Lo que hace que los colaboradores se sientan conformes en el desarrollo de sus labores.

**¿La empresa para la cual trabaja implementa procesos para una óptima comunicación con todos sus grupos de interés?**

Las respuestas indican que la organización se ha preocupado por tener buenos canales de comunicación sobre todo al interior, es decir, en las áreas administrativas; pero hacia la fuerza comercial ha sido un poco complejo dado que los analistas de crédito no tienen equipos propios en la oficina y su trabajo es en campo la mayor parte del tiempo. Sin embargo, agradecen el nuevo canal de comunicación que ha generado el banco llamado **W Informa** que es una aplicación que contiene toda la información del banco y la posibilidad de comunicarse con cualquier funcionario

**¿Considera que la organización se preocupa por detectar oportunidades de mejora en sus procesos?**

Las respuestas de los funcionarios a nivel general indican que el banco ha dispuesto escenarios para que los mismos empleados participen en la identificación de procesos que se puedan mejorar al interior de las áreas. A través de la Gerencia de Innovación se ha

iniciado un programa donde se invita a las áreas a participar en la solución de diversos planteamientos a partir de ideas de la imaginación, la creación y la innovación

**¿La empresa elabora planes de acción que permitan aplicar esas oportunidades de mejora identificadas?**

Muchas de las problemáticas que se plantean se llevan a las células de innovación donde se hace un prototipo de la idea para solucionar un problema determinado o una desconexión que se haya identificado en un proceso; se hace el análisis para hacer un piloto controlado, en un tiempo corto y se ejecuta para ver los resultados.

**¿La empresa fomenta la participación de sus colaboradores en la construcción de sus objetivos estratégicos?**

Las respuestas en esta pregunta indican que los colaboradores son participes en el seguimiento a la planeación estratégica del banco, este es un espacio mensual donde se conoce el avance de los retos que se han planteado y cómo van los proyectos más importantes para el banco. Anterior a este escenario, al inicio del año todas las áreas son convocadas por sus vicepresidencias para participar en la elaboración de los objetivos estratégicos de cada unidad de negocio.

**¿La empresa para la cual trabaja realiza ajustes, aplica correctivos para ser una organización más justa con sus colaboradores, proveedores, clientes y accionistas?**

Esta respuesta tuvo un común denominador y es que el banco siempre esta en constante movimiento para cumplir con las necesidades y con los requisitos para ser una organización que beneficie a sus colaboradores, cumpla con sus proveedores y mejore la calidad de vida de sus clientes y hacia afuera sea una entidad que agregue valor a la comunidad impactando en

instituciones educativas brindando educación financiera, en parques para aportar al cuidado del medio ambiente y en el microempresario para cuidar sus negocios y permanecer en el mercado.

### ***Resultados de la aplicación del instrumento***

Al realizar la entrevista y observación de la empresa elegida por el grupo de trabajo se ha podido evidenciar en cuanto a planes para dar cumplimiento a la norma internacional ISO 26000 lo siguiente:

- Se realizan campañas de concientización de cuidado con el medio ambiente.
- Se busca generar cultura que genere cambios.
- Existen programas para el manejo de desechos.
- Se reclasifican las basuras.
- Se implementan servicios originados de la innovación social que impacten la comunidad.
- Fortalecen procesos que deriven en cuidado del medio ambiente.
- Productos y servicios enfocados en las necesidades de los clientes.
- Políticas para disminuir el consumo de papel.
- Procesos sencillos y rápidos para clientes internos y externos.
- Romper paradigmas de hacer las cosas como siempre se han hecho, para que realmente se convierta en un consumo responsable y sostenible.
- Acciones para tener desarrollo sostenible.
- Reducción de oficinas físicas para disminuir consumos elevados de recursos.
- Programa para cuidado de escuelas.

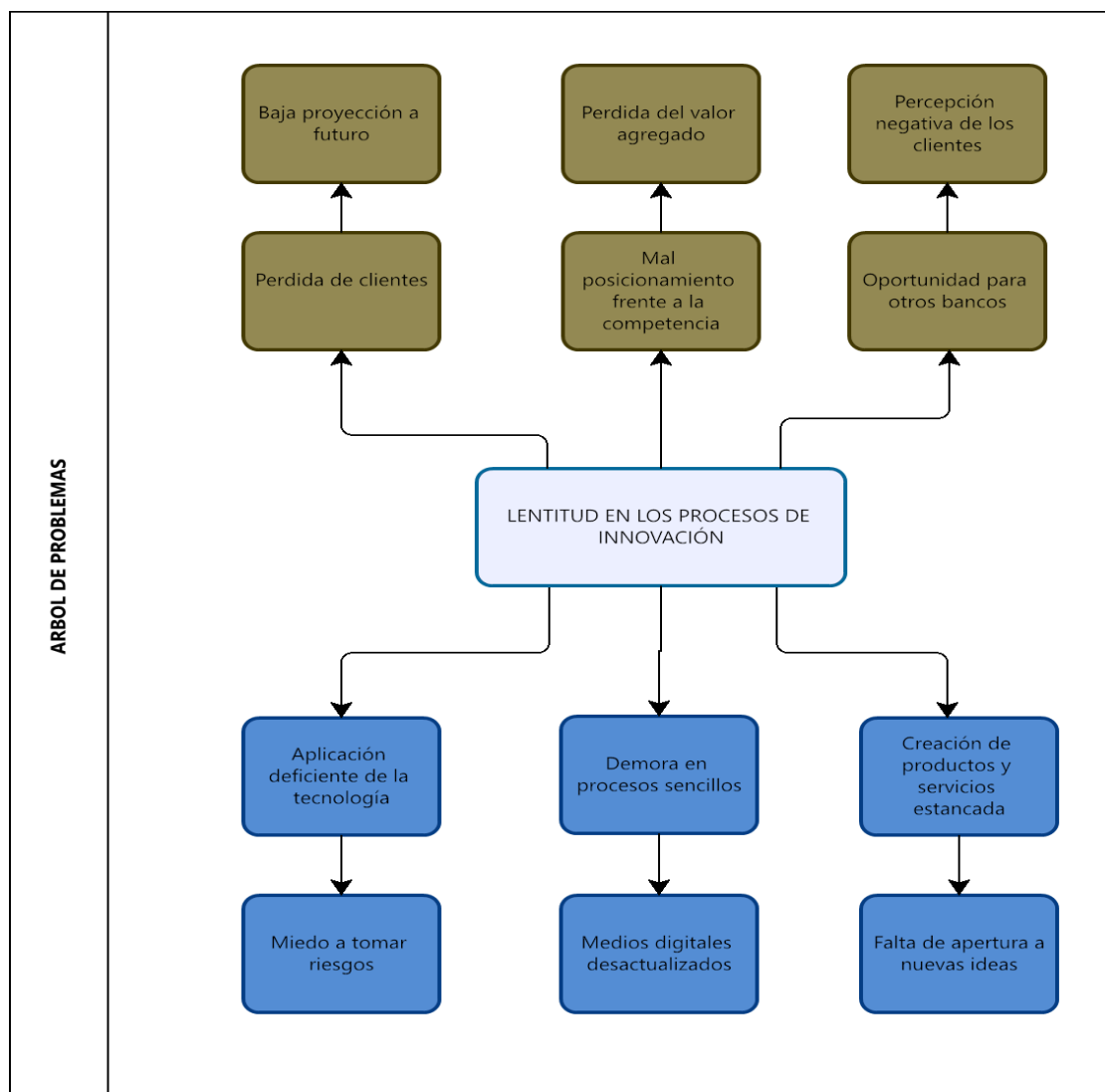
## Matriz de marco lógico

### Árbol de Problemas:

Inicialmente se identificaron varios problemas al interior del banco W y posteriormente se escogió el problema más relevante que tuviera que ver con un enfoque hacia procesos rápidos y ágiles. Ya identificado el problema se analizaron las causas que están originando la problemática y después se encontraron los efectos que repercuten sobre la entidad por no tratar dicho problema.

**Figura 5**

*Árbol de problemas*



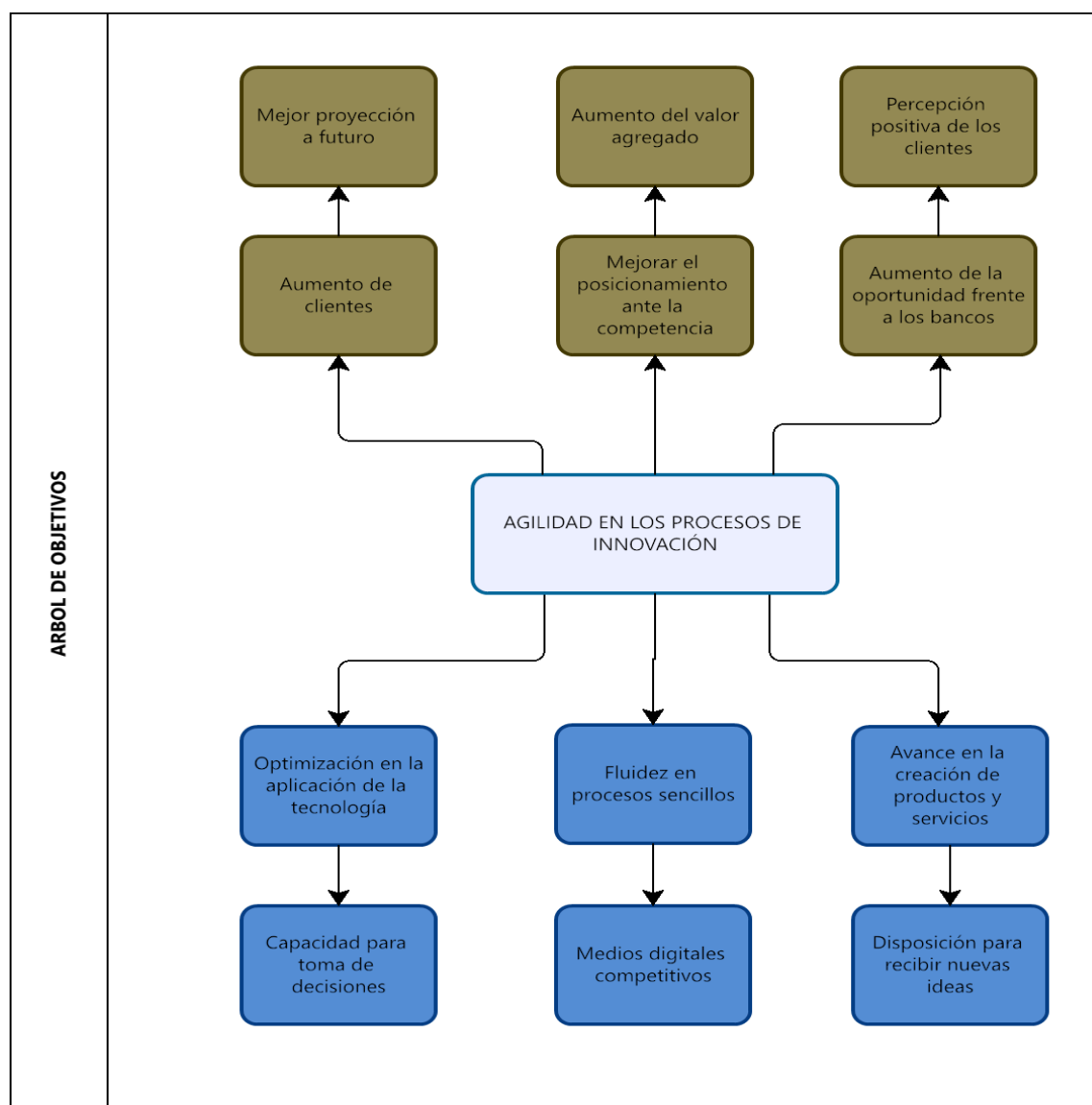
Fuente: Autoría propia

## Árbol de Objetivos:

El árbol de objetivos se construye teniendo como insumo el árbol de problemas descrito anteriormente, lo que se hace es enfocar el problema de manera positiva y posteriormente traducir las causas de manera positiva para que sean medios y los efectos para que se conviertan en fines.

**Figura 6**

*Árbol de objetivos*



Fuente: Autoría propia

**Mapa estratégico:**

En el segmento económico el mapa muestra la necesidad de que el banco trabaje en el cambio de mentalidad hacia las directivas para que se permitan generar ideas innovadoras que traiga productividad al banco, es decir, nuevos productos y servicios que agreguen valor al cliente. Por otro lado, se debe trabajar en tener procesos sencillos que soporten esos nuevos productos y servicios.

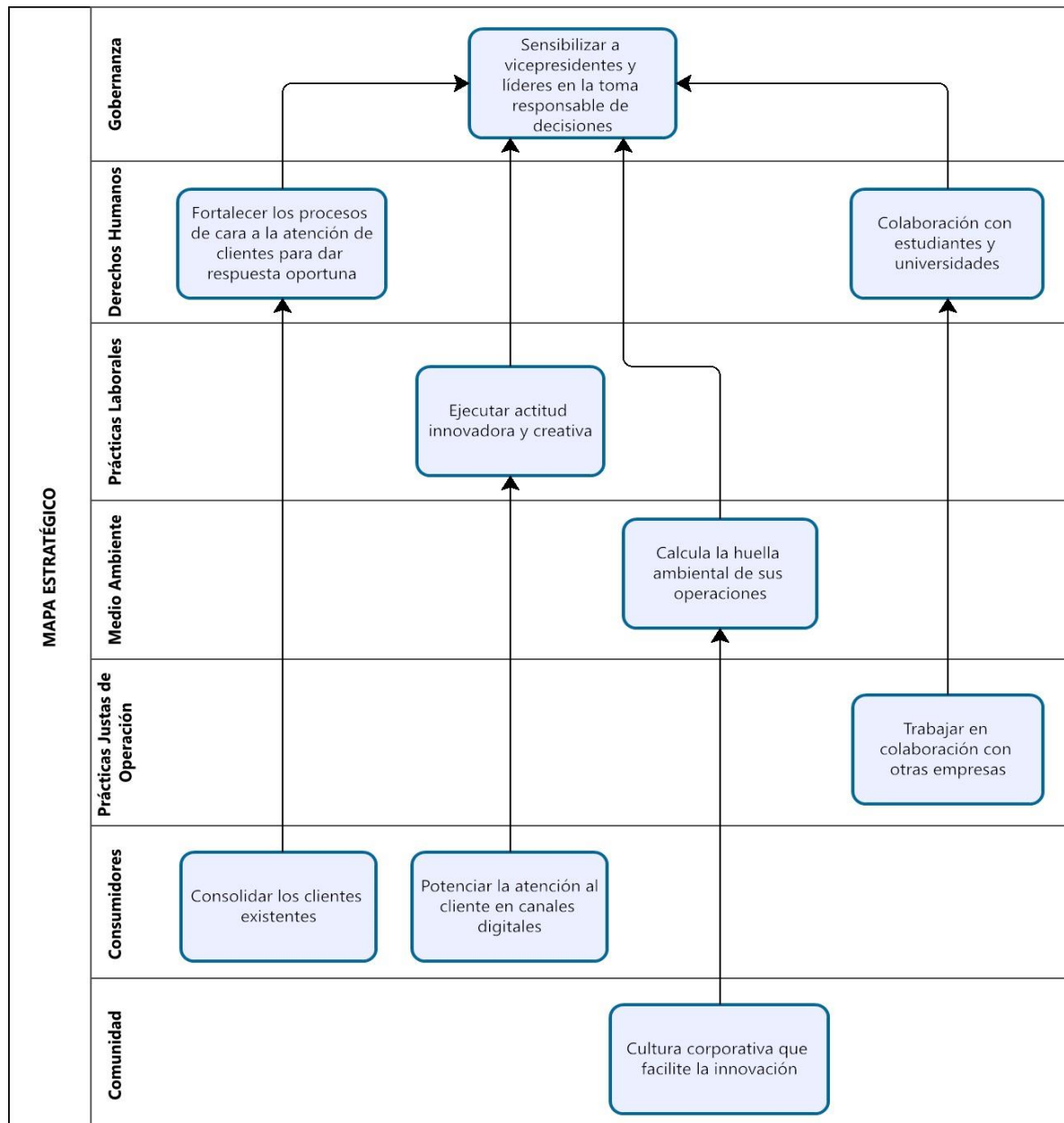
En el segmento social el banco debe permear la cultura de la innovación transmitiendo información valiosa en grupos de interés como los colegios, las fundaciones y otras entidades que puedan obtener beneficios económicos a partir del trabajo innovador.

En el segmento ambiental el banco debe calcular la huella ambiental respecto al impacto que pueden generar los productos y servicios que se ofrecen y debe medir también el impacto que pueden causar las instalaciones físicas a nivel nacional. Por otro lado, se debe retomar la campaña de embellecimiento de parques y que el banco adopte el cuidado de parques en algunas ciudades o poblaciónes del país.



**Figura 7**

*Mapa estratégico*



Fuente: Autoría propia

## Cuadro de Stakeholders

**Tabla 2**

*Cuadro de stakeholders*

<b>Stakeholders</b>	<b>Definición</b>	<b>Grupo</b>
<b>Accionistas</b>	Poseen participaciones en la toma de decisiones en la propiedad de la empresa y las acciones que cada dependencia debe aplicar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Accionistas y/o propietarios</li> <li>– Gerente</li> <li>– Director administrativo</li> <li>– Director comercial</li> </ul>
<b>Empleados</b>	El recurso humano desarrolla su trabajo frente a los lineamientos de la organización con un contrato y las respectivas retribuciones en cuanto al talento humano este genera un mayor capital que puede tener la organización ya que la gerencia establece acciones que permiten seleccionar y capacitar de forma equilibrada y el sentido de pertenencia de cada colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Se aplicará a todos los colaboradores que pertenecen a las diferentes dependencias del banco W</li> </ul>
<b>Clientes</b>	Pertenece aquellos clientes que hacen uso de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Todos aquellos clientes y usuarios que desean</li> </ul>

	<p>financieros de la entidad bancaria la gerencia como la parte administrativa debe establecer estrategias que permitan alcanzar la satisfacción general del cliente mediante los servicios que se ofrecen.</p>	<p>adquirir los servicios ofrecidos por la entidad bancaria.</p>
<b>Proveedores</b>	<p>Son todas aquellas entidades que proporcionan diferentes insumos tangibles e intangibles para que el banco pueda funcionar de manera adecuada para sus clientes y frente a la competencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresas de desarrollo tecnológico</li> <li>- Empresas de consultoría</li> <li>- Fabricantes de mobiliario y equipos</li> <li>- Agencias de publicidad</li> </ul>
<b>Competidores</b>	<p>Son todas aquellas entidades bancarias que le brindan a los posibles clientes los mismos productos pero que en ocasiones se diferencian por los beneficios que recibe cada cliente en las tasas de interés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cofinal - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional</li> <li>- Mi banco Colombia</li> <li>- Fundación de la Mujer</li> <li>- Mundo Mujer</li> <li>- Bancamia</li> </ul>
<b>Agentes Sociales</b>	<p>Son las instituciones, grupos y organizaciones que directa o</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimientos comerciales que utilicen</li> </ul>

---

	indirectamente contribuyen al proceso de socialización.		pagos con tarjetas débito y crédito, también para aquellos comercios que realizan consignaciones, depósitos, retiros de efectivo y consulta de saldos.
<b>Administradores Públicos</b>	Entidades gubernamentales que se encargan de supervisar y vigilar los bancos.	-	Fondo de garantías de instituciones financieras. Superintendencia Financiera de Colombia
<b>Comunidad Local</b>	Lugar físico y comunidad con la que convive, donde interacciona con otras empresas, comercios, asociaciones, sedes administrativas públicas, entre otros.	-	Sociedad Medio ambiente Generación de empleo. Infraestructura

---

Fuente: Autoría propia

## Plan de Mejoramiento

### Plan de acción y seguimiento

Esta herramienta permite identificar las dimensiones con fortalezas y oportunidades de mejora que se presentan en el interior y exterior de la organización, principalmente se requiere hacer uso de las acciones que fortalezcan los procesos, procedimientos y mejoras con el objetivo de cumplir de forma correcta la planeación, el cronograma de ejecución y el desarrollo de los objetivos que la empresa se propone para establecer su propósito.

De esta manera hacer uso de las técnicas que proporcionen el fortalecimiento y direccionamiento sobre el cumplimiento efectivo de acciones que llegue a incorporar los instrumentos necesarios y fundamentales del entorno de la responsabilidad social empresarial; así como las habilidades participativas para ampliar las expectativas desde el enfoque social, contemplando los planes frente a las acciones que intervienen directamente con la población involucrada, ejerciendo una participación proyectada bajo las metas que ejercerá de forma trascendente el cumplimiento de RSE.

### Tabla 3

#### *Plan de acción y seguimiento*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Estratégico</b>					
<b>Económica</b>	Aumentar la rentabilidad del banco	Ejecutar proyectos de corto plazo	24 meses	500.000.000	Número de productos

	con productos innovadores y sencillos	para tener en el mercado productos innovadores			puestos en producción
<b>Social</b>	Maximizar el impacto en la comunidad mejorando las habilidades técnicas y de análisis	Desarrollar cursos formativos en aplicabilidad de la innovación y agilismo	12 meses	120.000.000	Número de jóvenes capacitados.
<b>Ambiental</b>	Aumentar el conocimiento a la comunidad sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	Desarrollar seminarios de capacitación para el reciclado de aparatos eléctricos y electrónicos	6 meses	50.000.000	Capacitar 100 líderes de las comunas de Santiago de Cali

Fuente: Autoría propia

## Conclusiones

Como resultado del trabajo presentado, es posible concluir que el nivel de responsabilidad social en el banco W se encuentra en un proceso lento y se espera por der aplicarcon el plan de acción bajo los factores principales, buenas rentabilidades, buenos impactos sociales y aumento de conocimientos a nivel ambiental, de esta manera se busca manejar un sentido de pertenencia con la empresa, pero sobre todo un liderazgo por parte de la compañía frente a la sociedad y la competencia.

Dentro del proyecto expuesto, se logra visualizar que las variables influyentes para el banco W en la responsabilidad social empresarial, son aquellos actos, percepciones y pensamientos que les puede brindar a los trabajadores y a la comunidad ante la orientación de formar equipos de trabajos, cultura e interacciones sociales tanto del personal como de los clientes, organizando de esta manera sus experiencias a nivel económico, social y ambiental y poder crear un rendimiento más óptimo y agradable.

En cuanto al trabajo abordado en el Banco W, es posible definir que la responsabilidad social empresarial puede tener un crecimiento importante con el paso del tiempo como uno de los factores más determinantes dentro de la empresa influyendo de manera positiva en el desempeño de los empleados destacando la actitud y la interrelación de estos con el entorno.

### Referencias Bibliográficas

- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Cuadernos de Administración. 29(52), 196-206.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). *El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa*. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, 18-50.  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=18>
- Hoof, B. V. (2008). Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental, 17-63. Universidad de los Andes. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto.  
[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)
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: Entramado, 11(2). 72-90.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012). El consumo sostenible como perspectiva innovadora. B – EUMED, 7-72. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/34505?page=7>
- Que es un plan de acción y como diseñarlo (2020). <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/plan-de-accion/>



Soto, D. & Soto, D. (II.). (2016). *Gobierno corporativo y ética de los negocios*. RIL editores, 17-64. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/67587?page=17>