

Evaluación de Gestión en la Aplicación de la Norma ISO 26000 del Banco W

Daniel Felipe Castro Giraldo

Daniela Alejandra Villalobos Muñoz

Jhon Edward Hernández Vanegas

Universidad Nacional abierta y a distancia-UNAD  
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN  
Administración de Empresas  
Bogotá D.C.  
2020

Evaluación de Gestión en la Aplicación de la Norma ISO 26000 del Banco W

Daniel Felipe Castro Giraldo

Daniela Alejandra Villalobos Muñoz

Jhon Edward Hernández Vanegas

Director: Yolanda González Castro

Universidad Nacional abierta y a distancia-UNAD  
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN  
Administración de Empresas  
Bogotá D.C.  
2020

## Tabla de contenido

Resumen	1
Palabras claves	1
Abstract	2
Capítulo 1. Antecedentes	3
Introducción	3
Problema	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	6
Capítulo 2. Marcos Referenciales	7
Marco Conceptual	7
Marco Teórico	8
Marco Legal	15
Metodología	21
Capítulo 3. Resultados	23
Diagnóstico	23
Gobernanza de la organización	23
Derechos humanos	23
Prácticas laborales	24
Medio ambiente	24
Prácticas justas de operación	25
Asuntos de consumidores	25
Participación y desarrollo de la comunidad	26
Matriz de marco de lógico	27
Árbol de objetivos	28
Mapa estratégico	29
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	30
Plan de acción y seguimiento	30
Conclusiones	33
Referencias Bibliográficas	34
Anexos	37

## **Lista de Tablas**

Tabla 1. Marco Institucional	14
Tabla 2. Plan Acción Económico	30
Tabla 3. Plan de Acción Ambiental	31
Tabla 4. Plan de Acción Social	32

## **Tabla de Figuras**

Figura 1. Organigrama Banco W	15
Figura 2. Árbol de Problemas	27
Figura 3. Árbol de Objetivos	28
Figura 4. Mapa Estratégico	29

## **Tabla de Anexos**

Anexo A. Código de ética	37
Anexo B. Formato de Diagnostico para el Banco W	38

---

**Resumen Analítico Especializado (RAE)**

---

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

---

**TÍTULO** Evaluación de gestión en la aplicación de la norma ISO 26000 del Banco W

---

**AUTOR** Daniel Felipe Castro Giraldo  
Daniela Alejandra Villalobos  
Jhon Edward Hernández

---

**TIPO DE DOCUMENTO** Trabajo de grado de diplomado

---

**DIRECTOR** Yolanda González Castro

---

**AÑO** 2020

---

**PALABRAS CLAVES** Empresas, ética, ISO 26000, medio ambiente, sociedad

---

---

**RESUMEN**

El Banco W es una entidad financiera poco conocida que busca aplicar la norma ISO 26000 para posicionarse en el mercado como una empresa socialmente responsable y así llegar a ser reconocida como un banco que aporta a la comunidad, al medio ambiente y se preocupa por el bienestar de sus empleados. La norma ISO 26000 ayudará a que el Banco W realice estrategias encaminadas al mejoramiento interno y a su imagen pública. Se realizaron encuestas, análisis y propuestas para tener claro el momento actual del Banco W y de esta manera iniciar la aplicación estratégica de la norma ISO 26000 En la que su objetivo es hacer que el Banco W tome un rumbo más eficiente en el mercado, los empleados tendrán una mejor comprensión y un mayor compromiso con la entidad.

---

**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La empresa Banco W, es una entidad colombiana especializada en la prestación de servicios financieros para microempresarios. Es una entidad que se preocupa por prestar servicios que aumenten la inclusión financiera y de manejar un excelente clima laboral interno mediante la utilización de beneficios económicos y afectivos que permite a sus colaboradores tener un bienestar muy alto. Sin embargo, en el aspecto económico en los asuntos del consumidor, no se presta un buen servicio a los clientes y los valores corporativos no son aplicados por los colaboradores para prestar los servicios de la empresa. En el medio ambiente no se manejan correctamente los residuos de papelería y no se manejan campañas o procesos internos que den instructivo a los colaboradores para generar conciencia en la debida utilización y clasificación de residuos reciclados. En lo social, en la participación y desarrollo de la comunidad social, no hay contratación interna de grupos vulnerables, la comunidad no distingue los beneficios que aporta la empresa a la comunidad. Estos aspectos demuestran que la empresa tiene criterios muy bien desarrollados los cuales son puntos fuertes y otros que no son tenidos en cuenta para lograr el objetivo de ser una entidad RSE.

Al identificar las problemáticas que presenta el Banco W en la aplicación de la norma ISO 26000, se deberá clasificar los criterios en tres categorías principales como son: impacto social, impacto ambiental e impactos económico. Para lo cual se deberá investigar ¿Qué criterios de la norma ISO 26000 no utiliza el Banco W?, ¿qué criterios de la norma ISO 26000 aplica la empresa banco W?, ¿Qué herramienta se puede utilizar para que el Banco W identifique los aspectos que debe corregir para aplicar la norma ISO 26000?, ¿Cuáles son los

---

---

grupos de interés que el Banco W afecta con su actividad económica?, ¿Qué estrategias puede desarrollar el Banco W para corregir y cumplir de manera general la norma ISO 26000

---

**METODOLOGÍA**

La norma ISO 26000 será el punto de referencia para que el banco, se enfoque en los criterios de gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos del consumidor y participación de la comunidad, para tener una gestión completa en la aplicación.

Generando campañas internas y externas donde los grupos de interés estén informados de los proyectos de responsabilidad social que desarrolla el banco, dando a conocer los beneficios que incurre este tipo de administración, mostrando los impactos positivos que genera en el ámbito social, económico y ambiental.

Realizar encuestas y entrevistas, las cuales se realizarán a los diferentes grupos de interés, donde se preguntará aspectos de aplicación de la norma ISO 26000, con el fin de identificar qué aspecto se está desarrollando y que aspecto se debe fortalecer para lograr el cumplimiento completo de la norma.

La creación de un código de ética como manual que permita definir comportamientos en situaciones especiales, donde los empleados, sepan el comportamiento que deberán cumplir para no afectar el funcionamiento y la reputación de la entidad, como una empresa que alinea sus valores corporativos con su actividad económica.

---

**PRINCIPALES RESULTADOS**

El Banco W lleva a cabo una buena gestión en la aplicación de la norma ISO 26000 en términos generales, es una entidad que se encarga de proveer condiciones de bienestar y seguridad en el trabajo. Es una empresa que se encarga de generar medidas para cuidar y conservar el medio ambiente. Sin embargo, hay aspectos para mejorar, se deben generar programas que involucren a la comunidad en especial a poblaciones vulnerables, estructurar las formas de atención al cliente.

---

---

## CONCLUSIONES

La responsabilidad social empresarial más que una serie de requisitos legales debe ser un compromiso de las empresas con su entorno, en el cual apropien la RSE como parte de la misión, visión y valores de la entidad. Durante el desarrollo de este proyecto se evaluó la gestión de la aplicación de la norma ISO 26000 a el Banco W. Mediante una entrevista se analizó el cumplimiento de la norma en el área ambiental, de bienestar, gobernanza, seguridad en el trabajo, clientes, competencia y comunidad.

De lo observado se pudo determinar que el banco realiza una buena gestión a nivel general. Se cumplen todas las medidas de seguridad y bienestar laboral, también se ponen en práctica alternativas que ayudan a la conservación del medio ambiente como reciclaje y sensores de agua y luz. Sin embargo, también se determinó que la empresa debe hacer una mejor gestión en el seguimiento de la satisfacción y atención al cliente, con el fin de asegurar la calidad de los servicios y la fidelización de los clientes. También se determinó que el Banco W debe generar estrategias y proyectos que involucren a la comunidad.

Finalmente se realizó una propuesta de un código de ética para el Banco W con el que se busca establecer los comportamientos que los empleados de la entidad deben aplicar para garantizar la seguridad de todos los grupos de interés. De la elaboración de este proyecto se pudo aprender que la responsabilidad social es muy importante no solo desde un punto de vista solidario que busca ayudar a la gente y al medio ambiente sino desde una perspectiva empresarial; es decir, buscar el beneficio de la comunidad y su crecimiento socio económico beneficia al sector empresarial porque una economía sólida permite el crecimiento de las empresas.

---

---

## REFERENCIAS

- Acosta, C. (2017). *expoknews.com*. Recuperado: <https://www.expoknews.com/10-ejemplos-de-codigo-de-etica/>
- Banco W. (s.f.). *Quiénes somos*. Recuperado de: <https://www.bancow.com.co/acerca-de-nosotros/quienes-somos/>
- Bussines School. (2016). *Aplicación de las normas jurídicas en general*. Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/aplicacion-las-normas-juridicas-general/>
- Da Silva, J., Pastor, A y Pastor, J. (2014). El Uso Del Cuadro de Mando Integral Como Instrumento de Medición para Comparar los Modelos de Excelencia en Gestión. *Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*, 13(4), 18–32. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=114010442&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Díaz, C., & Fernández, J. L. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial un enfoque antropológico y estratégico. *Revista empresa y humanismo*, 69-118.
- Fernández, V. (2018). *Geo innova*. Recuperado de: [https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/?gclid=Cj0KCCQiAzZL-BRDnARIsAPCJs735uxcJk4PmfioU4FjR3QK7dPRSk\\_7cwvfc5PPKQE1jhoitkYAnPDAaAlmSEALw\\_wcB](https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/?gclid=Cj0KCCQiAzZL-BRDnARIsAPCJs735uxcJk4PmfioU4FjR3QK7dPRSk_7cwvfc5PPKQE1jhoitkYAnPDAaAlmSEALw_wcB)
- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 - 52. Recuperado de: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>
- 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)
-

## **Evaluación de Gestión en la Aplicación de la Norma ISO 26000 del Banco W**

### **Resumen**

El Banco W es una entidad financiera poco conocida que busca aplicar la norma ISO 26000 para posicionarse en el mercado como una empresa socialmente responsable y así llegar a ser reconocida como un banco que aporta a la comunidad, al medio ambiente y se preocupa por el bienestar de sus empleados. La norma ISO 26000 ayudará a que el Banco W realice estrategias encaminadas al mejoramiento interno y a su imagen pública. Se realizaron encuestas, análisis y propuestas para tener claro el momento actual del Banco W y de esta manera iniciar la aplicación estratégica de la norma ISO 26000 En la que su objetivo es hacer que el Banco W tome un rumbo más eficiente en el mercado, los empleados tendrán una mejor comprensión y un mayor compromiso con la entidad.

### **Palabras claves**

Empresas, ética, ISO 26000, medio ambiente, sociedad

## **Abstract**

Banco W is a little-known financial institution that seeks to apply the ISO 26000 standard to position itself in the market as a socially responsible company and thus become recognized as a bank that contributes to the community, the environment, and cares about your employees. The ISO 26000 standard will help Bank W carry out strategies aimed at internal improvement and its public image. Surveys analyze, and proposals were carried out to be clear about the current situation of Bank W and thus start the strategic application of the ISO 26000 standard. Which objective is to make Bank W take a more efficient course in the market employees will have a better understanding and a greater commitment to the entity.

## **Keywords**

Business, environment, ethics, ISO 26000, society

## **Capítulo 1. Antecedentes**

### **Introducción**

La norma ISO 26000 es una guía, la cual tiene aspectos muy importantes que la empresa puede seguir para identificarse como una entidad de RSE, en este caso se ha analizado el Banco W la cual es una entidad financiera, enfocada en la prestación de servicios financieros para microempresarios, esta empresa tiene una cobertura nacional con más de 145 oficinas y entre sus proyectos más destacables es generar una inclusión financiera responsable. Se ha analizado la norma ISO 26000, en aspectos como la gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, el medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos del consumidor y participación y desarrollo de la comunidad. Con los cuales se buscó de manera objetiva investigar cómo eran tenidas en cuenta en la empresa.

La RSE es un tema que está enfocado en tres temas importantes, en generar un impacto económico, impactos ambientales y un impacto social positivo, la mayoría de las empresas solo desarrollan la parte económica y se olvidan del compromiso que tienen con los grupos de interés. En este trabajo se pretende medir el nivel de desarrollo que se generan en la empresa Banco W en los aspectos de RSE y cómo generar estrategias que permitan llegar a lograr a ser una identidad íntegra, una de la manera más fácil de lograr esto es tener como referencia la norma ISO 26000 la cual da los lineamientos necesarios para ser una entidad RSE.

Para lograr el objetivo de la investigación se ha seleccionado una empresa, de cualquier sector económico donde se ha investigado la misión, visión, valores y estructura

organizacional, con el fin de identificar su enfoque y filosofía empresarial, se seleccionó la empresa Banco W, ya que es una entidad que tiene la información necesaria para realizar una investigación completa y tiene aspectos estratégicos que van ligados a ser una empresa con coherencia en la responsabilidad social. luego se ha investigado la estructura normativa de la norma ISO 26000, con el fin de analizar los aspectos más relevantes que se deben tener en cuenta para que una empresa deba convertirse en una RSE. Después se realizó un cuestionario el cual está enfocado en los 7 criterios de las normas ISO 26000 y se aplicó a diferentes grupos de interés, donde se identificó los aspectos de las normas que no se desarrollaban en la empresa, lo cual permitió generar un análisis que permitiera desarrollar objetivos estratégicos en el ámbito económico, social y ambiental para el Banco W.

## **Problema**

La empresa Banco W, es una entidad colombiana especializada en la prestación de servicios financieros para microempresarios. Es una entidad que se preocupa por prestar servicios que aumenten la inclusión financiera y de manejar un excelente clima laboral interno mediante la utilización de beneficios económicos y afectivos que permite a sus colaboradores tener un bienestar muy alto. Sin embargo, en el aspecto económico en los asuntos del consumidor, no se presta un buen servicio a los clientes y los valores corporativos no son aplicados por los colaboradores para prestar los servicios de la empresa. En el medio ambiente no se manejan correctamente los residuos de papelería y no se manejan campañas o procesos internos que den instructivo a los colaboradores para generar conciencia en la debida utilización y clasificación de residuos reciclados. En lo social, en la participación y desarrollo de la comunidad social, no hay contratación interna

de grupos vulnerables, la comunidad no distingue los beneficios que aporta la empresa a la comunidad. Estos aspectos demuestran que la empresa tiene criterios muy bien desarrollados los cuales son puntos fuertes y otros que no son tenidos en cuenta para lograr el objetivo de ser una entidad RSE.

Al identificar las problemáticas que presenta el Banco W en la aplicación de la norma ISO 26000, se deberá clasificar los criterios en tres categorías principales como son: impacto social, impacto ambiental e impactos económico. Para lo cual se deberá investigar ¿Qué criterios de la norma ISO 26000 no utiliza el Banco W?, ¿qué criterios de la norma ISO 26000 aplica la empresa Banco W?, ¿Qué herramienta se puede utilizar para que el Banco W identifique los aspectos que debe corregir para aplicar la norma ISO 26000?, ¿Cuáles son los grupos de interés que el Banco W afecta con su actividad económica?, ¿Qué estrategias puede desarrollar el Banco W para corregir y cumplir de manera general la norma ISO 26000?

### **Objetivo General**

Evaluar el desempeño del Banco W en su gestión de la responsabilidad social empresarial por medio de la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de información y del análisis de los criterios propuestos en la norma ISO 26000, con el fin de implementar un plan de acción con estrategias que mejoren la gestión del banco en responsabilidad social.

## **Objetivos Específicos**

Analizar la información recolectada de las entrevistas a los grupos de interés del Banco W con el fin de generar un diagnóstico que determine las falencias y fortalezas del banco en su gestión de la responsabilidad social.

Identificar el problema central, causas y consecuencias que afectan la aplicación eficiente de la responsabilidad social en el banco por medio de un árbol de problemas, con el fin de construir un árbol de objetivos que permita determinar las áreas específicas a mejorar y los objetivos que se quieren alcanzar.

Relacionar los intereses de los consumidores, el medio ambiente y la comunidad con los objetivos propuestos en el marco lógico por medio de un mapa estratégico, para tener una visión más amplia del impacto que se desea generar en estos tres componentes.

Instruir a los empleados del Banco W acerca de los comportamientos y acciones que deben tomar en las diferentes situaciones de su trabajo por medio de un código de ética, con la intención de promover una cultura organizacional transparente e integral.

Proponer estrategias efectivas y medibles que permitan alcanzar los objetivos propuestos por medio del plan de acción con el fin de llevar a la realidad estos objetivos y mejorar el desempeño de responsabilidad social en el Banco W.

## Capítulo 2. Marcos Referenciales

### Marco Conceptual

Evaluación. La evaluación es un proceso de adquisición, dar un valor a algo o alguien según parámetros determinados que cumplen una norma, a partir de información recogida para mejorar. Editorial MD. (2020).

Gestión. La gestión son tareas que permiten la realización de las responsabilidades que se espera de un determinado cargo o área. (Pérez y Merino, 2008)

Evaluación de la gestión. La evaluación de la gestión es un procedimiento método que valora la calidad en la gestión de las personas en sus respectivos cargos en determinados periodos de tiempo de acuerdo a las habilidades y competencias requeridas para dichos cargos, se evalúan la eficiencia, la eficacia para responder a los retos que a diario se presentan de tal manera que se pueda identificar las áreas de oportunidad y se avance a la consecución de los objetivos planeados. (Pontificia Universidad Javeriana, s.f.)

Aplicación de la norma. Las normas se aplican por principio espontáneamente en la comunidad. Las normas también están hechas para prevenir los riesgos que suponen la realización de determinadas prácticas empresariales, protegiendo al medioambiente y a la comunidad en general (Bussines School, 2016)

Normas ISO. Las normas ISO contribuyen de una manera positiva al mundo. Posibilitando la realización de una manera más fácil y eficiente el comercio, la difusión de los avances innovadores en tecnología, la difusión de los conocimientos y compartiendo prácticas de una gestión óptima y de evaluación de conformidades. Las normas ISO

contribuyen a obtener soluciones que deriven en beneficios para todos los involucrados, en la gran mayoría de los sectores empresariales. (ISOTools, 2015)

## **Marco Teórico**

Las empresas que practican la RSE son desconocidas en la actualidad por muchos sectores, por lo cual es de gran importancia y relevante diferenciar el emprendimiento con RSE vs empresas tradicionales. Las diferentes problemáticas mundiales como el desempleo nos permiten darnos cuenta de lo insostenible que es el sistema económico tradicional enfocado solamente en riquezas económicas. De ahí parte la necesidad de hacer cambios e implementar practicas diferentes por supervivencia (Prieto y Gracia, 2012) Por lo cual, se presentarán las características más importantes de las empresas RSE en los ámbitos: sociales, ambiental y los grupos de interés. Se resaltaron los beneficios que aportan; en la sociedad, la economía y el ambiente. Se identificará una de las normas más representativas para las empresas en RSE como El Pacto Mundial de Naciones Unidas; que permitirán identificar las formas de gestión de este modelo de negocio, esto con el fin de aclarar la importancia que tienen la RSE como modelos de emprendimientos sostenibles.

El heroísmo es un acto asociado a las iniciativas individuales de personas con poderes o habilidades que los destacan ante la sociedad por sus actos que benefician a otros. En el mundo empresarial vemos el desarrollo de ideas de negocio muy exitosas que se expanden a un nivel global lo cual es positivo. Sin embargo, sus intereses son simplemente económicos y eso los clasifica en empresas ordinarias que tiene fines limitados, en cambio las empresas RSE son especiales, porque no buscan solamente un reconocimiento económico que resalte sus productos o servicios de las competencias, su preocupación va más allá, está enfocada en generar impactos positivos a los grupos de interés y la

comunidad (Heydari et al. 2011 y Perrini et al, 2011, citado en Méndez, Rodríguez y Cortez, 2019).

Una de las características de la responsabilidad social es que es personalizada, se aplica de forma diferente en cada empresa teniendo en cuenta factores como: El tamaño, desempeño financiero, el riesgo, el tipo de comunidad y el sector económico. En la investigación hecha por Méndez, Rodríguez y Cortez que buscaba evaluar el impacto de los factores anteriormente mencionados en el desempeño de la responsabilidad social se descubrió lo siguiente: Las empresas de mayor tamaño ejercen un mejor desempeño de responsabilidad social puesto que al ser más visibles tienen mayor presión social y el interés por cuidar la reputación también es más alto. En cuanto al desempeño financiero, se determinó que las empresas con más solvencia económica llevan a cabo más proyectos de RSE. Esto se debe a la ley de holgura ya que una empresa que no tiene suficiente dinero para sus necesidades básicas no se le facilita invertir en obras sociales. Por último, también se determinó que las empresas menos endeudadas y con menor riesgo financiero desempeñan la responsabilidad social de mejor manera. Ya que las empresas endeudadas van a concentrar sus esfuerzos en generar utilidades para salir de las obligaciones y pueden dejar de lado las causas sociales. (Méndez, Rodríguez y Cortez, 2019).

Es claro que las empresas están enfocadas en beneficiar a grupos limitados, inversionistas o trabajadores, esto se conoce como reciprocidad. Sin embargo, las empresas en el ámbito de la RSE, no se centran en ese comportamiento, su interés va por encima de beneficiar solo al grupo de interés, también involucran al medio ambiente y a la comunidad, lo cual es maravilloso, estas empresas no son egoístas, ni ciegas para ver que el objetivo empresarial no es solo la supervivencia, como si estuviéramos en guerra con todo

el mundo, el enfoque es el complemento, saber que somos un todo y no un uno sobre todo.(Charlo et al, 2013, Artiach et al., 2010 y Fauzi et al., 2007, citado en Méndez, Rodríguez y Cortez,2019).

En los últimos años, el enfoque empresarial ha cambiado y se ha enfocado en fundamentar valores que humanicen la empresa y la enfoquen en la RSE (Escuela Economía Social, 2012. Citado en Administración y Desarrollo, 2016), Esta es una iniciativa alentadora y muy positiva que abre la esperanza de cambiar los resultados de impactos negativos realizados por modelos de negocios sin proyecciones sostenibles, entre las razones más convencionales, que se han podido destacar de este cambio es el tema ambiental, donde claramente los efectos de la explotación de recursos no renovables están llegando a límites donde se alteraría el equilibrio ecológico para lo cual las empresas en RSE han creado conciencia con esta problemática brindando ideas que reducen la contaminación y la reutilización de recursos.

Como se mencionó anteriormente, las grandes empresas incorporan prácticas socialmente responsables para generar una reputación más (Artiach et al., 2010 y Fauzi et al., 2007 citado en Méndez, Rodríguez y Cortez, 2019) Ahora el enfoque de reciprocidad es aprovechado estratégicamente de otra manera, ¡No es ético que el deber sea transformado en promoción y marketing! la sociedad no está pidiendo bondad, la naturaleza no pide compasión, es nuestro derecho tener un modelo de vida sostenible y en condiciones de igualdad, esto no es negociable. Donar no es la palabra correcta para hablar de RSE, en este caso se habla de reconocer y ser conscientes que los modelos de negocio quitan más de lo que dan.

En el modelo de negocio RSE se han encontrado beneficios (De Castro, 2005) como son: La generación de empleo, la regulación y equilibrio de sectores económicos y sociales, la generación de riqueza en sectores donde no llega el inversor tradicional, el desarrollo del espíritu emprendedor, la inclusión e inserción social y laboral de colectivos de difícil empleabilidad, la integración de personas con discapacidad en la actividad económica.

Se ha mostrado la responsabilidad social como una obligación que se debe cumplir para el beneficio de otros. Pero tal como argumenta (Freeman, 1984). La RSE puede ser la estrategia óptima para minimizar los costos de transacción con las partes interesadas. Desempeñar una buena RSE influye de manera positiva en la productividad y eficiencia de las operaciones ya que cuando los empleados se sienten motivados van a realizar sus labores con más esfuerzo y adicionalmente la rotación de personal también es menor. Por lo tanto, las empresas que dirigen con un propósito y que edifican alrededor de este, alcanzan la lealtad, coherencia e importancia perdurables en la vida de los consumidores. La responsabilidad social genera un impacto positivo tanto en la empresa misma como en sus consumidores, la sociedad y el medioambiente. Aunque el propósito de una empresa no impacte directamente en la sociedad en general, el buscar la autenticidad es vital para su desarrollo.

La responsabilidad social y las prácticas éticas son vitales para su éxito. Según el estudio de RSE hecho por Cone Communications y Ebiquity Global en año 2015 el 91% de consumidores a nivel global esperan que las empresas actúen de manera responsable en temas sociales y ambientales. Por otro lado, el 84% tiene en cuenta productos responsables en la decisión de compra (Redacción, 2019). Según el informe Deloitte (2020), el 80% de

sus clientes estaría dispuesto a pagar más si la marca fuera más responsable en el ámbito social y medioambiental.

Las empresas no pueden excusarse en su falta de recursos para no aplicar la RSE, esto no es un trilema donde se cumpla una o dos de las tres, es la capacidad de los empresarios enfocarse y saber que si la parte financiera crece, la parte social y ambiental también lo pueden hacer, si su objetivo es la expansión, que no crezcan solamente en oficinas o utilidades si no que los temas sociales y los temas ambientales se vean afectados de la misma forma, para lo cual los indicadores van a ser una parte importante ya que esto mide si hay un avance en estos temas, la bolsa mexicana de valores creó un índice IPC sustentable con el fin de generar referencia a los inversionistas que tenga criterios de inversión con enfoques de RSE (Méndez, Rodríguez y Cortez, 2019).

Los grupos de interés han tomado un papel activo en las empresas, sus posiciones y comportamientos han alterado de manera flexible la manera de enfocar los negocios (De la Cuesta, 2005, Vargas y Vaca, 2005, Simancas y Ledesma, 2017, citado en Arcas y Briones, 2009). De esta forma las empresas han tenido que ajustarse a la flexibilidad y dejar de lado la rigidez estratégica que es generada por los presupuestos y proyecciones financieras que de manera contraproducente centra los intereses en los accionistas, dejando al lado los grupos de interés que hacen posible el funcionamiento de un negocio.

Es de gran importancia tener marcos de referencia, de normas y legislación que permitan que las empresas en RSE, tengan una estructura sólida y una hoja de ruta que permita que este tipo de proyectos no fracasen de manera súbita. Para lo cual entidades

nacionales e internacionales han generado normatividades actualizadas en las que destacan: La Guía G3.1 del Global Reporting Initiative para elaborar memorias de sostenibilidad, la norma SEG 21 (Forética Gestión Ética) como estándar de gestión de la RS europea que permite auditar procesos y alcanzar certificaciones en Gestión Ética y RSE, los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y diversas normas que reflejan estándares en el control de calidad pertenecientes a la familia ISO (9000, 9001, 14000), y la herramienta RSE.COOP 9, especialmente diseñada para entidades cooperativas y de Economía Social que permite realizar diagnósticos en materia de RSE y fijar planes de acción de mejora en esta materia. (Pérez, Gargallo y Esteban, 2019).

El tema en RSE ha tomado una gran importancia en muchos sectores, y su necesidad de aplicación en el mundo empresarial es muy necesaria, sin embargo, es la objetividad uno de los principales polos a tierra que se deben manejar, que significa esto, que como un negocio los intereses deben ser enfocados y ser trabajados uno a uno para alcanzar el impacto necesario para los sectores sociales, ambientales y económicos. El pacto mundial de naciones unidas promueve diez principios universales enfocados en el desarrollo sostenible en el área de derechos humanos empresas, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción (Pacto Mundial Red Española, s.f.). Este tipo de entidades se encargan de expandir políticas y prácticas sostenibles para que los proyectos empresariales estén en la dirección de pertenecer a empresas RSE.

Las empresas RSE no es un modelo de gratitud, el cual se dona y se malgastan los recursos de un negocio, ya que la perspectiva que se ha generado es la impresión de dar y no recibir nada cambio, como algo de buena fe, para lo cual están equivocados, lo que se quiere dejar claro es que es RSE es un modelo de negocio muy beneficioso, donde no se

piense en el ahora solamente, también se piensa en el progreso, en el futuro, en generar una cultura con conciencia donde los negocios no sean solo dinero, es de implementar un modelo ético que las generaciones futuras agradecerán. (Creadess, 2010, citado en Cáceres, s.f).

*Tabla 1*

*Marco institucional*

Nombre de la empresa	Banco W
Sector	Servicios financieros
Ubicación	Cali Av 5 # 16 – 57
Misión	Aportar a la calidad de vida de las personas de menores ingresos, facilitándoles productos y servicios financieros sencillos, innovadores y oportunos de manera responsable, rentable y sostenible
Visión	A 2021 ser el banco mejor valorado por sus colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad por aportar a su bienestar y calidad de vida en forma transparente, eficiente y rentable.
Valores	<ul style="list-style-type: none"><li>● Transparencia</li><li>● Respeto</li><li>● Compromiso</li></ul>

*Nota . En esta tabla se presentan los datos más relevantes de la empresa que se va a evaluar*

*Fuente Elaboración propia*

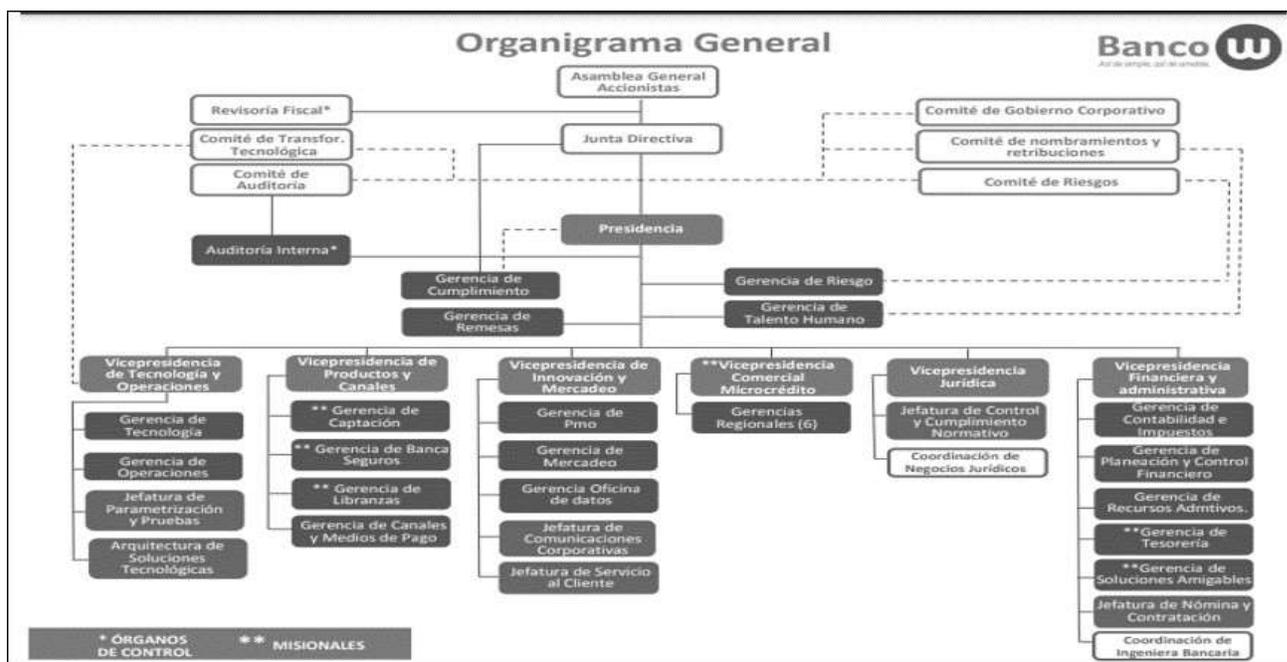


Figura 1 Organigrama Banco W,

Fuente: Banco W. (2017). Presentación institucional recuperado de: <https://www.bancow.com.co/wp-content/uploads/2017/07/Presentacion-institucional-2017.pdf>

## Marco Legal

Mediante el consenso de grupos de trabajo y la investigación se ha desarrollado la norma ISO 26000 la cual busca el desarrollo de la responsabilidad social en diferentes ámbitos de las empresas, logrando enfocar algunos aspectos trascendentales que permiten generar impactos positivos en el ámbito económico, social, ambiental. La norma no se creó con el objetivo de certificar o legislar las empresas de manera radical, es una forma de guiar a los empresarios en el camino de generar actividades que no se preocupen en un solo grupo de interés, ya que se ha demostrado que las actividades económicas afectan a diferentes factores de manera directa e indirecta generando cambios en la calidad de vida. (Méndez, Rodríguez y Cortez, 2019). La creación de la norma es de carácter internacional lo cual permite el desarrollo en cualquier tipo de empresa, de cualquier país y en cualquier

momento. Se ha centrado en siete temas principales los cuales son debidamente explicados para su desarrollo práctico en las unidades de negocio, los cuales son: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos del consumidor, participación y desarrollo de la comunidad. Estos criterios están enfocados en la responsabilidad social empresarial, la cual busca diversificar el comportamiento de las empresas en ámbitos sociales, económicos y ambientales.

El primer aspecto que hay que tener claro son los conceptos y tecnicismos utilizados en la responsabilidad social para lo cual, la norma ISO 26000 hace explicación de conceptos, temas, antecedentes, actitudes que se pueden relacionadas con la responsabilidad social empresarial, entre otros temas que guían a las unidades de negocio en el proyecto de ser más que una empresa con obligaciones económicas. (Redator Rock content, 2019 )

La responsabilidad social es el tema central de la creación de ISO 26000 ya que, durante el tiempo las empresas han sido sistemas experimentales donde se han desarrollado fenómenos de explotación, maltratos, condiciones inadecuadas y uso indebido de recursos ambientales. Esto ha sido expuesto y algunas entidades han buscado generar leyes, derechos y normas que contrarresten los abusos encontrados. En la actualidad las empresas tienen clasificaciones, entre las que se destaca más es el tamaño, en ocasiones esto se presenta como excusa ya que la empresas grandes son las que mayor responsabilidad se cree que deben tener por su impacto y las microempresas no lo necesitan ya que no son conocidos y sus procesos no son relevantes, lo cual es incorrecto es de gran importancia crear conciencia e implementar un comportamiento que busque que el comportamiento

responsable es algo natural y se puede ejecutar siempre sin importar el tamaño, el lugar o la situación que se esté desarrollando. (Secretaría Central de ISO, 2010)

Las empresas pueden iniciar con sus modelos de gestión interna, este proceso debe ir de la mano de valores corporativos que la empresa debe ir resaltando de manera implícita, sin dejar su omisión en ninguna situación. las empresas deben familiarizarse con los criterios de la norma, permitiendo identificar los criterios que pueden comenzar a trabajar, para generar una planeación para un debido desarrollo y una ejecución con los actores involucrados, esto permitirá medir el impacto que se podrá lograr con el desarrollo de los criterios, es verdad que no es un tema de gran dificultad, pero es importante buscar una asesoría con entidades estatales o privadas que permitan guiar a la empresa a que el temas de RSE no sea una utopía empresarial, se debe tomar como un proceso práctico, del cual todos los actores involucrados logran beneficiarse. Esto también puede generar un ejemplo para los gremios y los sectores empresariales los cuales pueden seguir el comportamiento de RSE que ha dotado una empresa, lo cual puede generar una buena reputación en el ámbito social. (Secretaría Central de ISO, 2010)

El compromiso de la empresa solo estaba ligado con las personas que participan directamente con la empresa, como son los empleados, clientes y accionistas, la empresa giraba en torno a ellos y eso hacía que el comportamiento de la empresa omitiera su responsabilidad en el ámbito social y ambiental. La norma ISO 26000 busca extender los beneficios que no solo lleguen a los grupos de interés primarios si no que lleguen a todos sin importar si participan directamente en la empresa. El deber de una empresa es ser una entidad equilibrada que brinde bienestar a todos (Vargas y Marrugo, 2015).

El que la norma ISO 26000 no sea algo obligatorio, genera un sesgo muy amplio ya que las empresas pueden seguir comportándose de manera habitual. La norma no establece comportamientos que generen un sacrificio o genere una inversión de recursos que dejen los flujos de caja de la empresa inestables, lo que se busca es la corrección de comportamientos inadecuados que nos afectan a todos, lo cual nos da sentido de pertenencia y nos brinda la oportunidad de cambio (Pérez, Gargallo y Salvador, 2019).

Los criterios establecidos no son limitantes para trabajar, ya que es posible que haya más opciones, lo cual dependerá mucho del entorno de la empresa que quiere implementar la norma, las empresas deben ser conscientes que los resultados obtenidos de su gestión empresarial deben estar abarcada en el ámbito social, económico y ambiental y su responsabilidad no podrá ser sujeta a excepciones que omitan malas decisiones que afecten a diferentes grupos de interés. Los aspectos de la norma permiten que se trabaje en los tres impactos establecidos en la RSE. (Secretaría Central de ISO, 2010)

Las empresas deben manejar lineamientos de transparencia de información en los resultados que se generan en cada uno de los proyectos que realiza con enfoque en RSE, esto con el fin de que todos los grupos de interés estén enterados y logren identificar que la entidad está cumpliendo con los lineamientos de la norma. Establecer un comportamiento ético para todos los grupos de interés sin importar el funcionamiento que tengan en la actividad de la empresa. Conocer las partes interesadas y ofrecerles la atención indicada, para respetar sus derechos, conociendo la importancia que pueden tener para la empresa. El cumplimiento de las leyes y la normatividad exigida por entidades que regulan la actividad económica de la empresa. El desarrollo y aplicación de los derechos humanos promoviendo su uso con cada uno de los grupos de interés. (Secretaría Central de ISO, 2010)

La gobernanza de la organización es la estructura interna de la empresa la cual es encargada de darle interés a las decisiones que se toman en la actividad de la empresa, lo cual da el inicio de que una empresa pueda ser RSE si sabe el impacto que puede generar las decisiones tomadas, lo cual exige que se genere un comité independiente que analice el enfoque de las decisiones y la enfoque con impactos positivos en lo social, económico y ambiental. (Secretaría Central de ISO, 2010)

Derechos humanos la empresa es el mínimo trato que debe tener un ser humano en la sociedad, para lo cual se debe velar por que los grupos de interés, se le respeten , lo cual representa que a nadie se le puede omitir la aplicación de estos derechos ya que son respaldados por entidades gubernamentales e internacionales, que pueden sancionar de manera importante a la empresa, estos derechos protegen al individuo de manera especial y su excelente cumplimiento puede establecer beneficios a las empresas, como puede ser la mejora de indicadores de gestión o la reputación de ser una empresa con alto compromiso con la sociedad. (Redator Rock content, 2019 )

Prácticas laborales es la relación que tiene la empresa con sus trabajadores o colaboradores, la cual debe velar por un buen trato, excelentes condiciones en los puestos de trabajo, horarios laborales, entre otros aspectos que por ley se deben cumplir. Las prácticas laborales son establecidas y reguladas por la organización internacional del trabajo, la cual protege los intereses de empleados, gobiernos y empresas. Las prácticas laborales son respaldadas por los derechos humanos ya que las dos buscan la dignidad del ser humano. (Secretaría Central de ISO, 2010)

El medio ambiente es la relación que tiene la empresa con los ecosistemas y recursos naturales, midiendo el impacto que realiza su actividad y de qué manera se busca reducir los efectos nocivos que afectan a los diferentes grupos de intereses. (Pérez, Gargallo y Salvador, 2019). Lo cual la empresa debe tener la capacidad de desarrollar proyectos que dinamicen y promuevan la conservación de la naturaleza, para lo cual puede estar el desarrollo de proyectos de cultura ciudadana, la reducción de residuos y la mejora de procesos que generen impactos negativos.

Las prácticas justas de operación es la relación que se tiene con otras entidades, la cual busca que sea siempre justa, lo cual busca que la relación generada entre empresas establezca convenios positivos, que promuevan en el ámbitos económico, social y ambiental avances progresistas. Las empresas deben establecer condiciones claras donde los valores y la ética cuiden la relación comercial, se requiere que las relaciones con cualquier entidad aporte al crecimiento de ambos actores, que se evite los intereses particulares y se fomente una cultura transparente que genere crecimiento, modelos cooperativos que fortalezcan el sector de la RSE. (Secretaría Central de ISO, 2010)

Organizaciones y asuntos del consumidor la relación que tiene la empresa con el cliente, el cual toma la decisión de seleccionar una empresa para satisfacer una necesidad, genera que la empresa prestadora de aquel servicio o producto cumpla con la calidad que se ha comprometido a ofrecer. La empresa en este aspecto no solamente tiene la función de vender, debe darle un seguimiento al producto o servicios prestado detectando los impactos que este genera en el ámbito social, económico y ambiental. lo cual busca que las empresas investiguen constantemente su mercado potencial para abarcar las necesidades que dan los diferentes sectores (Méndez, Rodríguez y Cortez, 2019).

Participación y desarrollo de la comunidad la relación que tiene con la comunidad más cercana, la aplicación de este criterio puede ir orientado hacia lo más colectivo, ¿qué conocimiento tiene la comunidad sobre la empresa?, para lo cual la empresa debe buscar el acercamiento a este grupo de interés para conocer su opinión, ya que este grupo puede determinar que tanto ha avanzado la empresa en temas de RSE. De los aspectos más difíciles de desarrollar, ya que sus resultados se ven a largo plazo, pero se obtienen beneficios como reconocimiento y calidad de vida (Secretaría Central de ISO, 2010). La norma ISO 26000 es el inicio más importante que puede tener una empresa en el camino de tener el rótulo de ser una empresa con responsabilidad social empresarial, todo proceso de transformación lleva tiempo, para lo cual es importante trabajar cada uno de los criterios, buscando el beneficio que le puede traer su aplicación y cómo los grupos de interés se pueden ver beneficiado, esta norma deja la iniciativa de que el individualismo ya debe pasar a un segundo plano y lo colectivo es nuestra primera necesidad.

## **Metodología**

La norma ISO 26000 será el punto de referencia para que el banco, se enfoque en los criterios de gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos del consumidor y participación de la comunidad, para tener una gestión completa en la aplicación. Generando campañas internas y externas donde los grupos de interés estén informados de los proyectos de responsabilidad social que desarrolla el banco, dando a conocer los beneficios que incurre este tipo de administración, mostrando los impactos positivos que genera en el ámbito social, económico y ambiental.

Realizar encuestas y entrevistas, las cuales se realizarán a los diferentes grupos de interés, donde se preguntará aspectos de aplicación de la norma ISO 26000, con el fin de identificar qué aspecto se está desarrollando y que aspecto se debe fortalecer para lograr el cumplimiento completo de la norma. La creación de un código de ética como manual que permita definir comportamientos en situaciones especiales, donde los empleados, sepan el comportamiento que deberán cumplir para no afectar el funcionamiento y la reputación de la entidad, como una empresa que alinea sus valores corporativos con su actividad económica.

## Capítulo 3. Resultados

### Diagnóstico

Mediante el instrumento de recolección de información, se midió de manera objetiva, como el Banco W, aplica la norma ISO 26000, en sus prácticas empresariales, por lo tanto, se hará un análisis de cada uno de los criterios a los cuales la norma está enfocada.

**Gobernanza de la organización.** La norma ISO 26000 establece en este criterio objetivos como son:

Procesos

Cultura y valores de la organización

Toma de decisiones

El Banco W en este criterio, tiene claro la normatividad legal de su actividad económico, lo cual permite enfocarse de manera eficiente en las prácticas de RSE, teniendo como guía la ISO 26000 y una cultura clara de sus valores, aplicando campañas de ayuda en la comunidad, generando una reputación a la empresa que no solo se preocupa por el dinero, sino que también se preocupa por la gente lo cual le permite destacar con servicios de alto valor agregado enfocado en generar un impacto social.

Sin embargo, se considera que las campañas de responsabilidad deben ir más allá de entregar regalos en fundaciones, si no que deben ser más conscientes y trabajar en generar un impacto que mejore la calidad de vida de las poblaciones vulnerables.

**Derechos humanos.** La norma ISO 26000 establece en este criterio objetivos como son:

Derecho al trabajo

Derecho a la educación

Derecho al máximo nivel alcanzable de salud

El Banco W se preocupa por darle a sus empleados condiciones de trabajo estables, permitiéndoles promover la educación y el desarrollo profesional de los empleados para mejorar su calidad de vida, adicional ofrece beneficios para mejorar y mantener la salud de los empleados en óptimas condiciones, con programas que le permiten acceder al sistema de salud con mejor calidad del país.

Sin embargo, la empresa no cuenta con programas para incluir y emplear a poblaciones vulnerables tales como personas discapacitadas o indígenas.

**Prácticas laborales.** La norma ISO 26000 establece en este criterio objetivos como son:

Relación con empleados

Metodología de contratación

Seguridad e higiene en el trabajo

El Banco W se preocupa por brindar un clima laboral óptimo con sus empleados, para lo cual trabaja con empresas especializadas en temas de clima laboral, maneja el contrato de término indefinido el cual da garantías legales y estabilidad a sus empleados, maneja dotaciones para su equipo de trabajo de muy buena calidad.

**Medio ambiente.** La norma ISO 26000 establece en este criterio objetivos como son:

Cuidado de recursos no renovables

Consumo de recursos

Reducción de residuos

El Banco W tiene claro que el principal recurso que utiliza es el papel, por lo tanto, se encarga de utilizarlo y clasificarlo de manera inteligente para darle el ciclo circular que deben tener estos recursos, adicional maneja papel ecológico lo cual reduce la explotación de los bosques, se preocupa por los recursos públicos, por lo tanto, maneja sistemas eficientes que administran el uso del agua y la luz.

Por otro lado, la empresa mencionó que les entregan nueva dotación a los empleados cada seis meses. Teniendo en cuenta que los residuos textiles son de los mayores contaminantes, se considera que la empresa no está siendo ecológicamente responsable en este aspecto.

**Prácticas justas de operación.** La norma ISO 26000 establece en este criterio objetivos como son:

Competencia justa

Comportamiento socialmente responsable

Relaciones con otras organizaciones

Respeto a los derechos de la propiedad

El Banco Y comparte valores con otras organizaciones como son: transparencia, respeto y compromiso. Las buenas relaciones con otras organizaciones permiten que el banco tenga alianzas que lo lleven a un mejor posicionamiento en el mercado.

**Asuntos de consumidores.** La norma ISO 26000 establece en este criterio objetivos como son:

Tratamiento de las necesidades de los consumidores

Protección y privacidad de datos

Acceso a los productos y servicios esenciales

## Prácticas justas de marketing

El Banco W tiene varios canales en donde atiende a sus usuarios de tal manera que ellos puedan realizar sus consultas y reclamos de una manera clara y sencilla, además su publicidad está enfocada en recalcar los beneficios de tal manera que no se malinterprete y que los usuarios no sean afectados. Por otro lado, se observó que el banco no tiene políticas de seguimiento a los reclamos de los clientes en cuanto a los tiempos límites para dar respuesta a las solicitudes y la satisfacción de estos.

**Participación y desarrollo de la comunidad.** La norma ISO 26000 establece en este criterio objetivos como son:

Promover la educación en la comunidad

Promover el desarrollo económico de la comunidad

Creación de empleo

Aunque el Banco W no cuenta con un proyecto específico para la integración de la comunidad, sí cuenta con programas de televisión que promueve la educación financiera aportando información valiosa que ayuda a la mejora de la economía en las personas que lo ven, también ayuda a que los usuarios puedan cumplir con su sueño de tener un negocio propio por medio de sus créditos accesibles.

Sin embargo, para cumplir con las normas de responsabilidad social si es necesario que se involucre a la comunidad y en especial a las poblaciones vulnerables.

## Matriz de marco de lógico

Se contextualiza el problema del Banco W, resaltando las causas de la problemática en el ámbito social, económica y ambiental de manera directa e indirecta, permitiendo identificar los efectos que generan las causas y desarrollan la problemática central en los tres aspectos anteriormente mencionados.

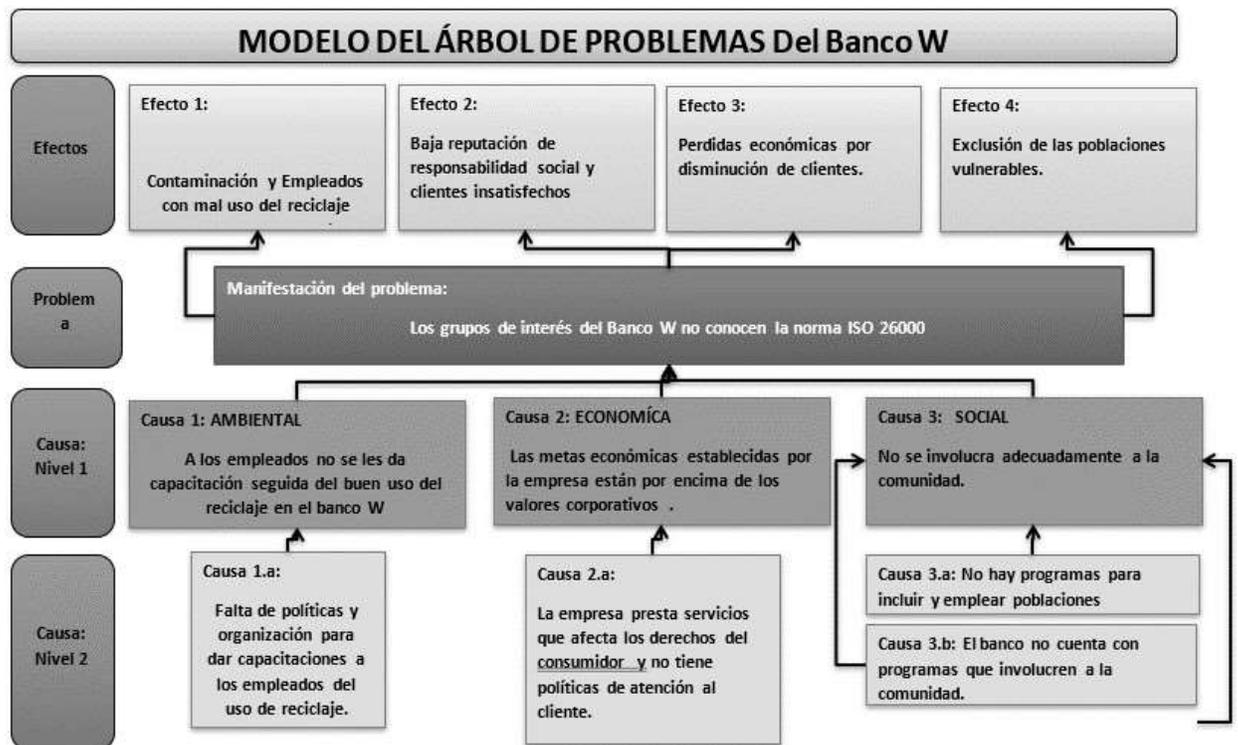


Figura 2. Árbol de problemas

Fuente: Elaboración propia.

## Árbol de objetivos

Se ha identificado la problemática central del Banco W, resaltando los efectos en temas ambientales, sociales y económicos, analizando los aspectos que más afectan a la empresa y generando un pronóstico de los resultados o productos que se pueden generar a la hora de dar solución a la problemática central.

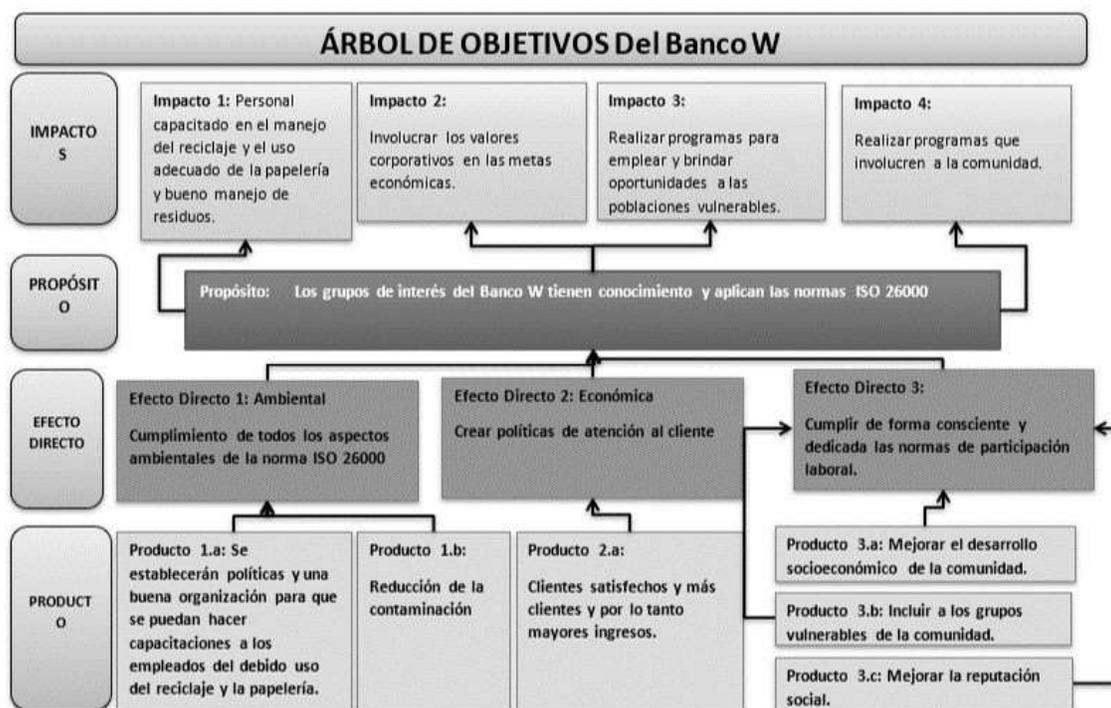


Figura 3. Árbol de objetivos

Fuente: Elaboración propia.

## Mapa estratégico

Se evaluaron los siete criterios de la norma ISO 26000, se seleccionaron 3 aspectos que se ubicaron en los temas de lo económico, social y ambiental, generando estrategias que se asociaron para dar soluciones a las problemáticas del banco w, ya que se realizó cuestionarios que midieron los criterios que no se estaban cumpliendo con determinados grupos de interés.

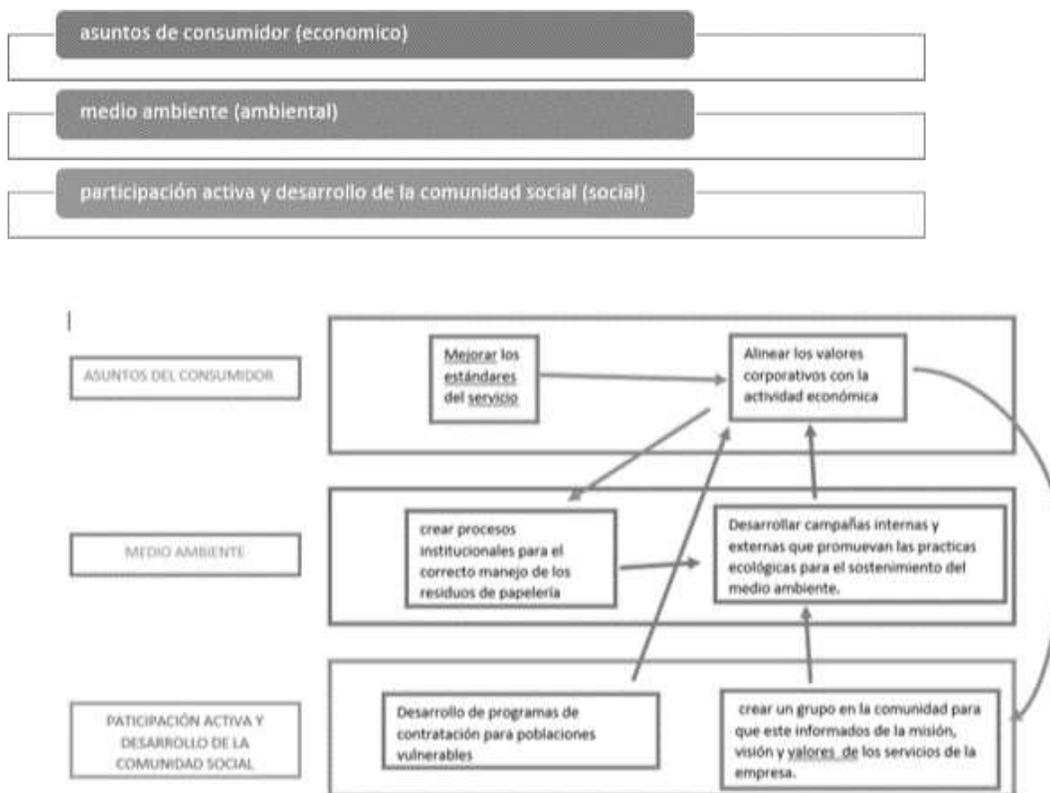


Figura 4. Mapa estratégico

Fuente: Elaboración propia

## Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

### Plan de acción y seguimiento

Por medio de este plan de acción se busca establecer las estrategias a implementar para alcanzar los objetivos propuestos que se obtuvieron del árbol de problemas y objetivos. Adicionalmente, se plantearán los indicadores que medirán el cumplimiento de estas estrategias.

Tabla 2

Plan de acción económico

<u>Dimension</u>	<u>Objetivo estrategico</u>	<u>Estrategia</u>	<u>Plazo</u>	<u>Costo</u>	<u>Indicador</u>
<b>Económica</b>	Los 10 proyectos económicos más importantes del banco cumplen con el 90% los criterios de responsabilidad social empresarial.	Crear un comité de responsabilidad social compuesto por los grupos de interés de la empresa que se encargue de avalar los proyectos por medio de una lista de chequeo que contenga los criterios de la norma ISO 26000	12 meses	\$36.000.000	# de proyectos que cumplen con el $\geq 90\%$ con los criterios de responsabilidad social y empresarial

*Nota: Esta tabla muestra las estrategias que se ven a implementar para cumplir los objetivos económicos y los indicadores que van a medir el cumplimiento. Fuente: Elaboración propia*

Tabla 3

Plan de acción ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
<b>Ambiental</b>	Capacitar al 100% de los empleados tanto nuevos como antiguos sobre el debido manejo de los residuos y el reciclaje	Realizar campañas virtuales de 30 min al menos donde se capaciten el 100% de los empleados en el manejo del reciclaje y los residuos disminuyendo el impacto ambiental.	12 meses	\$18.000.000	[(# de empleados contratados capacitados en temas ambientales /total de empleados) *100]

*Nota: Esta tabla muestra las estrategias que se ven a implementar para cumplir los objetivos ambientales y los indicadores que van a medir el cumplimiento. Fuente: Elaboración propia*

Tabla 4

Plan de acción social

Dimension	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
<b>Social</b>	Contratar 300 personas en situación de vulnerabilidad por medio de convocatorias.	Desarrollo de programas de contratación para 300 personas pertenecientes a comunidades indígenas, afrodescendientes, excombatientes de las fuerzas armadas y personas con discapacidades físicas.	12 meses	\$20.000.000	[(# de empleados contratados de población vulnerable /# de empleados contratados en el año) *100]
<b>Social</b>	Realizar 2 programas de capacitación para niños y adultos de la comunidad sobre emprendimiento y acerca de las herramientas que ofrece el banco a nuevos emprendedores	Realizar capacitaciones quincenales donde funcionarios del banco enseñen a la comunidad sobre emprendimiento por medio de las herramientas del banco. Realizar capacitaciones mensuales a niños de 8 a 17 años sobre emprendimiento.	12 Meses	\$6.000.000	# de programas realizados

*Nota: Esta tabla muestra las estrategias que se ven a implementar para cumplir los objetivos sociales y los indicadores que van a medir el cumplimiento. Fuente: Elaboración propia*

## Conclusiones

La responsabilidad social empresarial más que una serie de requisitos legales debe ser un compromiso de las empresas con su entorno, en el cual apropien la RSE como parte de la misión, visión y valores de la entidad. Durante el desarrollo de este proyecto se evaluó la gestión de la aplicación de la norma ISO 26000 a el Banco W. Mediante una entrevista se analizó el cumplimiento de la norma en el área ambiental, de bienestar, gobernanza, seguridad en el trabajo, clientes, competencia y comunidad.

De lo observado se pudo determinar que el banco realiza una buena gestión a nivel general. Se cumplen todas las medidas de seguridad y bienestar laboral, también se ponen en práctica alternativas que ayudan a conservación del medio ambiente como reciclaje y sensores de agua y luz. Sin embargo, también se determinó que la empresa debe hacer una mejor gestión en el seguimiento de la satisfacción y atención al cliente, con el fin de asegurar la calidad de los servicios y la fidelización de los clientes. También se determinó que el Banco W debe generar estrategias y proyectos que involucren a la comunidad.

Finalmente se realizó una propuesta de un código de ética para el Banco W con el que se busca establecer los comportamientos que los empleados de la entidad deben aplicar para garantizar la seguridad de todos los grupos de interés. De la elaboración de este proyecto se pudo aprender que la responsabilidad social es muy importante no solo desde un punto de vista solidario que busca ayudar a la gente y al medio ambiente sino desde una perspectiva empresarial; es decir, buscar el beneficio de la comunidad y su crecimiento socio económico beneficia al sector empresarial porque una economía sólida permite el crecimiento de las empresas.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta, C. (2017). *Expoknews.com*. Recuperado de 10 códigos de ética para hacer benchmark: <https://www.expoknews.com/10-ejemplos-de-codigo-de-etica/aCST>
- Administración y Desarrollo. (2016) *La RSE: una teoría, diferentes visiones aplicadas*. Cita Escuela de Economía Social (2012) página 165.
- Arcas, A y Briones, N. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial de las Organizaciones de la Economía Social. Valoración de la misma en las empresas de la Región de Murcia*. Cita De la Cuesta, 2005; Vargas y Vaca, 2005; Simancas y Ledesma, 2017 Recuperado de: [\(PDF\) Responsabilidad Social Empresarial de las Organizaciones de la Economía Social. Valoración de la misma en las empresas de la Región de Murcia \(researchgate.net\)](#)
- Banco W. (2017). *Presentación institucional*. Recuperado de: <https://www.bancow.com.co/acerca-de-nosotros/quienes-somos/>
- Bussines School. (2016). *Aplicación de las normas jurídicas en general*. Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/aplicacion-las-normas-juridicas-general/>
- Cáceres, D. (s. f.). *Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial*. . . ISSN, 18.
- Da Silva, J., Pastor, A y Pastor, J. (2014). El Uso Del Cuadro de Mando Integral Como Instrumento de Medición para Comparar los Modelos de Excelencia en Gestión. *Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*, 13(4), 18–32. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=114010442&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Deloitte. (2020). *Reporte de Tendencias Globales de Marketing 2020* página 10. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/about-deloitte/2020-global-marketing-trends-es.pdf>.
- Díaz, C y Fernández, J. L. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial un enfoque antropológico y estratégico. *Revista empresa y humanismo*, 69-118.
- Editorial MD. (2020). *Evaluación: definición y sus procesos*. Recuperado de: <https://www.editorialmd.com/blog/evaluacion>.
- Fernández, V. (2018). *Geo innova*. Recuperado de: [https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/?gclid=Cj0KCQiAzZL-BRDnARIsAPCJs735uxcJk4PmfioU4FjR3QK7dPRSk\\_7cwvfc5PPKQE1jhoitkYAnPDAaAlmSEALw\\_wcB](https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/?gclid=Cj0KCQiAzZL-BRDnARIsAPCJs735uxcJk4PmfioU4FjR3QK7dPRSk_7cwvfc5PPKQE1jhoitkYAnPDAaAlmSEALw_wcB)

- Freeman, R. E. (s. f.). La gestión empresarial basada en los stakeholders y la reputación. Recuperado de: <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/la-gestion-empresarial-basada-en-los-stakeholders-y-la-reputacion/>
- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 - 52. Recuperado de: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. 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)
- ISOtools. (2015). *¿Qué son las normas ISO y cuál es su finalidad?* Recuperado de: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Lario, N., y Peñalver, A. (2009). Responsabilidad Social Empresarial de las Organizaciones de la Economía Social. Valoración de la misma en las empresas de la Región de Murcia. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 143-161.
- León, M. y León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Méndez, A., Rodríguez, M y Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Morales, A. (s.f.). *Toda materia*. Recuperado de: Código de ética: <https://www.todamateria.com/codigo-de-etica/>
- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2009000200005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005)
- Pacto Mundial – Responsabilidad Social Empresarial – RSE – Objetivos de Desarrollo Sostenible—ODS – Derechos Humanos y Empresa. (s. f.). Recuperado de: <https://www.pactomundial.org/>

Pérez Sanz, F. J., Gargallo Castell, A. F. y Esteban Salvador, M. L. (2019). Práctica de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 137-178.

Pérez. J. y Merino. M. (2008). *Concepto de gestión* Definición. De

Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A y Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. *CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 97, 137–178.

Recuperado

de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Pontificia Universidad Javeriana. (s.f). *Evaluación de la gestión y el mejoramiento para el personal administrativo* obtenido de Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <https://www.javeriana.edu.co/dir-gestion-humana/evaluacion-de-la-gestion#:~:text=Es%20un%20proceso%20sistem%C3%A1tico%20que,y%20las%20%C3%A1reas%20de%20oportunidad.>

Prieto. S. y García, E. (2012). Beneficios de aplicar políticas de Responsabilidad Social Empresarial. *Salud de los Trabajadores*, 20(1), 3-6.

Redacción. (2019). La importancia de la Responsabilidad Social Corporativa para su negocio. Recuperado: <https://www.marketinginsiderreview.com/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-corporativa-para-su-negocio-2/>

Redactor Rockcontent. (2019). ¿qué es la responsabilidad social empresarial (RSE)? Recuperado de: <https://rockcontent.com/es/blog/responsabilidad-social-empresarial/>

Secretaría Central de ISO. (2010). *Norma internacional ISO 26000*. Ginebra, Suiza.

Vargas, I. y Marrugo, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Revista Jurídica*, págs. 42-57.

## **Anexos**

### **Anexo A. Código de ética Banco W**

<https://editor-storage.reedsy.com/books/5fc150ff7ad874723897a8c1/exports/success/e1efc6ba-2ba2-449f-b22d-6d43a34924fa/202011271949-codigo-de-etica-banco-w.zip>

## **Anexo B**

### **Formato de diagnósticos para el Banco W.**

¿Conoce la función de la norma ISO 26000 y cómo cree usted que la puede aplicar en el funcionamiento de la empresa?

sí, conocemos la norma ISO 26000, aplicando los valores corporativos de la empresa, mejorando la calidad de vida de nuestros trabajadores ofreciéndoles remuneraciones económicas justas, prestando servicios financieros que promuevan la inclusión financiera de los sectores económicos vulnerables y promoviendo cultura ecológica en el uso inteligente de recursos no renovables.

¿De qué manera se promueven oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa?

Si, primero que todo capacitamos constantemente a nuestros empleados en competencias blandas, como el liderazgo y la comunicación asertiva para tener un clima organizacional sano, donde las competencias y las habilidades de los empleados sean aprovechadas de manera completa y eficientes. Luego se realizan convocatorias internas, donde se escoge el personal con mayores capacidades para desempeñar la labor ofertada.

¿Qué campaña de responsabilidad social se realizó en el año 2019?

Donación de regalos a ancianos y fundaciones de niños de escasos recursos.

Se trabajó en el sello de igualdad de género

Se realizó campañas sobre la denuncia del maltrato hacia las mujeres

¿Cómo trabaja la empresa en su reputación social?

Ofreciendo servicios financieros, donde se reduzca la desigualdad social y se aumente la inclusión financiera.

¿Qué auxilios tiene la empresa para la formación académica de los empleados?

El banco ofrece subsidios económicos del 30% sobre la matrícula del semestre matriculado.

Se realizan convenios con entidades de educación superior para la formación académica de los empleados.

¿Qué programas de bienestar tienen para los trabajadores?

Manejo de salud prepagada para los empleados

Realiza exámenes de rutina, en los cuales se evalúa la salud de los empleados

Ofrecen auxilios ópticos

¿Qué tipo de contrato es utilizado en la empresa?

Contrato a término indefinido para empleados contratados por el banco y contrato de término fijo para empleados contratados por temporales.

¿La empresa le es responsable con la entrega de la dotación?

Si, semestralmente se entregan dotaciones laborales, en los cuales se actualiza la imagen corporativa.

¿Cómo se manejan los residuos de papelería?

Los residuos de papelería se destruyen y se clasifican con otros residuos generados por la empresa, luego se almacena y se vende a una empresa reciclaje para su debido manejo.

¿Cómo los residuos de la empresa son clasificados?

El banco tiene tres clases de contenedores, donde debidamente se señalan los recursos a clasificar, en los que se destacan los residuos orgánicos e inorgánicos.

¿Qué estrategias se utilizan para reducir el consumo de los servicios públicos de la empresa?

Sensores de luz, temporizadores de agua, luz led.

¿Qué proyectos tiene la empresa para preservar el medio ambiente?

Promueven actividades de ecoturismo, en el cual se le enseña al colaborador y a su familia cual es debido comportamiento con la naturaleza.

¿Cuáles son los valores compartidos con las empresas de su mismo campo?

Transparencia, respeto, compromiso.

¿Cómo se beneficia la empresa manteniendo buenas relaciones con otras empresas?

Las buenas relaciones con otras entidades son de gran importancia ya que esto nos permite tener una buena imagen en el sector empresarial, como una entidad integral con una cultura ética que aporta al desarrollo de la sociedad, permitiéndonos crecer y generar convenios a nivel nacional e internacional que generen reconocimiento en la marca.

¿Cuáles son los canales de comunicación que tienen los clientes con la empresa?

Fonoamigo, oficinas, PQRS, defensor del consumidor, superintendencia financiera, Asobancaria.

¿Qué tratamiento se le da a la atención de las quejas y reclamos de los clientes?

Se recibe la queja en la caja, en un aplicativo llamado mercurio en el cual el responsable del área responde de manera coherente la solicitud del cliente, luego el área de servicio al cliente se encarga de llamar al cliente y responder la inquietud expuesta.

¿Qué acciones toma la empresa para asegurarse de que su publicidad no afecte negativamente al consumidor?

La empresa tiene un equipo de marketing, enfocado en dar mensajes publicitarios, donde se muestran los beneficios de los servicios de manera clara, sin dar oportunidad a generar malentendidos o mensajes que perjudiquen al consumidor.

¿Qué actividades tiene la empresa donde haya integración con la comunidad?

El banco no tiene un proyecto claro para generar una integración en la comunidad importante.

¿De qué manera el banco involucra los beneficios de la comunidad en la misión y visión?

Con la prestación de servicios de alto valor agregado, donde las personas con menores ingresos se vean beneficiados de manera importante, accediendo a créditos que les permita invertir en sus negocios y así generar ingresos para mejorar la calidad de vida de sus familias

¿Cómo se fomenta la cultura financiera?

Se realizan programas de televisión donde se promueven temas de actualidad, donde se enseña cómo se administra el dinero y cómo se pueden invertir los créditos.