

ANÁLISIS SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE RSE EN PYMES

CLIENTE DEL BANCO BBVA

INTEGRANTES

Silvio Flórez Arenas

Ana Milena Ayala Cifuentes

Dora González Cadena

UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA



Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en Gerencia del Talento Humano

ANÁLISIS SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE RSE EN PYMES

CLIENTE DEL BANCO BBVA

Tutor Temático

Camilo Almonacid Niño

Director de la Especialización

Dr. Jorge Giraldo



ESCUELA DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

BOGOTÁ AGOSTO

2014

Agradecimientos

A la oportunidad que nos da la vida, para seguir aprendiendo, conociendo y descubriendo el mundo a través de los libros, la investigación las oportunidades de estudiar de manera formal y a la voluntad de cada uno de nosotros para seguir siendo mejores cada día.

A nuestros padres, familia, amigos y compañeros que con su voz de aliento y estímulo en los momentos difíciles o desmotivantes, nos confortaron con su ánimo para terminar este proceso.

A una frase importante, que cuando la leímos, sacamos fuerzas, para terminar nuestros estudios y este proyecto... “Tomar la iniciativa es reconocer nuestra responsabilidad de hacer que las cosas sucedan”...

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	1
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
2. ANTECEDENTES (CASO EMPRESARIAL).....	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. MARCO TEÓRICO	5
4.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA RSE	5
4.2 DEFINICIONES DE RSE	8
4.3 ALCANCE DE LA RSE	11
4.4 <i>BENEFICIOS DE LA RSE</i>	11
4.5 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PYMES	13
4.6 LEY 905 DE AGOSTO 2 DE 2004	16
4.7 EL BANCO BILBAO VISCAYA BBVA.....	17
5. OBJETIVOS	20
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	20
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
6. ALCANCE.....	21
6.1. ALCANCE GEOGRÁFICO:	21
6.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN:	21
7. HIPÓTESIS	21
8. METODOLOGÍA.....	22
9. PRODUCTOS A OBTENER.....	23
10. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	23
CONCLUSIONES	28
PROPUESTA DE VALOR	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	33

LISTAS DE ILUSTRACIONES

Figura 1 Sector Económico al que pertenecen las Pymes encuestadas.....	37
Figura 2 ¿Cuentan con un Area de Talento Humano las Pymes encuestadas? ...	37
Figura 3 Conformación del Area de Talento Humano en las Pymes encuestadas	37
Figura 4¿Cuentan las Pymes encuestadas con procesos y procedimientos en el Area de TalentoHumano?.....	38
Figura 5 Con que procesos y procedimientos cuentan las Pymes encuestadas en el Area de Talento Humano?.....	38
Figura 6	39
Figura 7	39
Figura 8 Conocimiento de las Pymes encuestadas sobre mecanismos de información aportados por el estado que apoyen temas de RSE.....	40
Figura 9	40
Figura 10 Se interesan realmente las Pymes encuestadas porque sus empleados conozcan de la empresa	41
Figura 11 La organización incluye aspectos asociados con temas de RSE en su objetivo cooperativo?	41
Figura 12 La etica asociada a la RSE	42
Figura 13 Claridad las Pymes encuestadas sobre la importancia de tener procesos bien constituidos.....	42
Figura 14 Compromisos que minimizan el impacto ambiental generados del proceso productivo de las Pymes.....	43
Figura 15 Manera en que estan comprometidas las Pymes	43
Figura 16 Actividades asociadas con el bienestar	44
Figura 17 Conocimiento sobre el pacto global	44

RESUMEN

El propósito de esta investigación, fue conocer a través de una encuesta elaborada el nivel de conocimiento sobre Responsabilidad Social Empresarial que tuvieron 41 pymes, pertenecientes a una cuenta comercial del Banco BBVA, con el ánimo de analizar la información y encontrar a través de la relación comercial que tienen estas PYMES con el Banco BBVA, una propuesta de valor, con el fin de no solo fidelizar a sus clientes , sino que a través de las estrategias, de servicio, de comunicación, de información y de productos que el banco ofrece a sus clientes generar un factor diferenciador, que le aporte tanto al Banco como a las Pymes, tener la posibilidad de alinearse y aprender sobre cómo pueden ser socialmente responsables desde la razón de ser de las mismas. Actuando como negocios sostenibles, aportando a la política y Plan de Responsabilidad Social Corporativa, que actualmente tiene el Banco BBVA en Colombia.

Los hallazgos encontrados en las encuestas aplicadas, ratifican que hay una gran oportunidad para que el Banco BBVA, aporte desde la gestión comercial factores diferenciadores, los cuales ayuden a las pymes alinearse desde la RSE, para que las mismas generen su propia promesa de valor.

Palabras clave*

Responsabilidad Social empresarial, Pyme, Generación de valor. Empresas Socialmente Sostenibles.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Revisar y analizar a través de una encuesta la información recogida sobre el nivel de conocimiento de RSE en las Pymes bancarizadas por Banco BBVA, pertenecientes a la agenda comercial de un ejecutivo de cuenta Pyme de este banco, con el objetivo de analizar los hallazgos y realizar una propuesta de valor en donde se generen relaciones diferenciadoras entre en el Banco BBVA y sus clientes.

2. ANTECEDENTES (CASO EMPRESARIAL)

En la actualidad, la sociedad cada vez es más consiente que el “Desarrollo Sostenible” es la única salida viable de que dispone la humanidad para satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las de las generaciones futuras, por lo tanto asumir el desarrollo sostenible supone un compromiso de todo el conjunto de la sociedad, de todos sus componentes y de todas sus organizaciones, La Responsabilidad Social Corporativa (RSC), como hoy en día se llama o la Responsabilidad Social Empresarial, nace cuando las organizaciones son las implicadas en este compromiso, ya sean públicas, privadas, del ámbito académico o social.

Dado el peso y función en la sociedad de las organizaciones empresariales como agentes dinámicos, transformadores y canalizadores de recursos, y las tendencias que esa sociedad apunta, que las empresas y sobretodo las PYMES deben hacerse conscientes de que pueden y deben contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad (próxima y global) orientando sus operaciones hacia una gestión

integradora que contribuya al desarrollo y mejora de la calidad de vida de sus trabajadores, sus familias, su comunidad; con el fin de favorecer el crecimiento económico e incrementar su competitividad, garantizando la protección del medio ambiente y liderando con el ejemplo la Responsabilidad Social Empresarial.

Teniendo en cuenta el tema de lo que significa la sostenibilidad, y como caso de estudio directo decidimos analizar el nivel de conocimiento de RSE en las Pymes bancarizadas por Banco BBVA y sobre algunos lineamientos que ordena la RSE, realizando una encuesta que consta de 17 preguntas con temas puntuales de la Responsabilidad Social Empresarial a una muestra representativa de 95 Pymes, de las cuales entrevistamos de manera aleatoria a 41 y sobre las mismas, generamos los análisis de los hallazgos, de la agenda comercial de un ejecutivo de cuenta pyme del Banco BBVA, con el fin de proponer una propuesta de valor que beneficiara a ambas partes, tanto al banco como a sus clientes afiliadas.

3. JUSTIFICACIÓN

La RSE es cada vez más importante para la competitividad de las empresas, ser responsable a nivel social, ambiental y/o económico crea reconocimiento organizacional hacia los clientes, los empleados y los inversionistas; generando ventajas sociales y empresariales. Actualmente para las empresas uno de los principales retos es generar acciones que las proyecten como organizaciones responsablemente sostenibles; sus acciones deben estar encaminadas a minimizar el impacto ambiental y a crear lazos fuertes con los grupos de interés.

En el caso de las pymes este reto puede ser aún más complejo, ya que en la mayoría de los casos no cuenta con las herramientas o conocimientos para lograr alinearse con lo que hoy se exige y se pide en temas de Responsabilidad Social.

Revisar desde una realidad cercana teniendo en cuenta la oportunidad que encontramos de acceder a estas pymes, fue una tarea interesante de hacer, porque investigando en la teoría, no encontramos, estudios puntuales sobre como las Pymes, están realizando su trabajo por lo cual, la justificación de realizar este proyecto es analizar el nivel de conocimiento de RSE en las Pymes bancarizadas por Banco BBVA, las mismas hacen parte de una muestra representativa de 95 empresas de la agenda comercial de un ejecutivo de cuenta pyme, asignado a la red comercial del banco BBVA oficina 7 de agosto de la ciudad de Bogotá.

Los principales beneficios que se derivaron de este proyecto son:

- A partir de los hallazgos encontrados, hacer un análisis a la luz de la teoría, de la relación comercial del Banco con sus clientes y la política sobre RSE que tiene el mismo, para plantear una propuesta de valor que sea un factor diferenciador en sus estrategias de fidelización y en el ofrecimiento de sus productos financieros.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA RSE

- **1919:** Nace la organización OIT (Organización Internacional del Trabajo), la cual está encargada de promover los derechos humanos, la justicia social y los derechos laborales. Esta organización favorece el trabajo decente, donde las condiciones laborales y económicas encaminen a los empleados y empleadores a formar parte de la paz, el progreso, las oportunidades, el diálogo y la prosperidad en entorno al trabajo.
- **1947:** Se crea la ISO, la organización Internacional para la Estandarización, la cual está encargada de beneficiar la normalización en el mundo para la gestión de la calidad en las organizaciones;
- **1948:** Se crea la UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza), organización la cual está dedicada a la conservación de los recursos naturales; encargada de difundir, influir, alentar y ayudar a la sociedad a conservar la diversidad y/o integridad de la naturaleza, asegurando que el uso de esos recursos sea equitativo y sostenible ecológicamente.
- **1976:** Se formaliza el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, tratado multilateral que reconoce los derechos civiles y políticos, el cual establece mecanismos para su garantía y protección.
- **1987:** Creación de la comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo (ONU), la cual definió como desarrollo sostenible, el desarrollo que

satisface las necesidades actuales de las personas sin tener que afectar o comprometer las generaciones futuras.

- **1989:** Entra en vigor el protocolo de Montreal sobre sustancias que agotan la capa de ozono, este protocolo está diseñado para proteger la capa de ozono tomando las medidas necesarias para disminuir y/o eliminar la generación y consumo de sustancias que afectan el ozono.
- **1992:** Creación del Club Roma “Mas allá de los Limites”, es una organización internacional donde se consideran y estudian los recursos existentes y el aumento en la población; evaluando el deterioro del medio ambiente, la contaminación.
- **1993:** Se realiza la Certificación Ambiental de la Norma ISO 14000, modelo internacional de gestión ambiental, enfocada a la estabilidad entre la reducción de impacto ambiental y la rentabilidad con el apoyo y el compromiso de las organizaciones.
- **1994:** Entra en funcionamiento el Convenio Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el cual concientiza la realidad frente al problema del cambio climático.
- **1997:** Se realiza la conferencia del “Proyecto Kyoto”, es un acuerdo internacional el cual tiene como propósito tratar y reducir las emisiones que causan el efecto invernadero y el calentamiento global, generando un desarrollo sostenible.
- **1999:** Nace la norma AA1000 y se crean los Índices de Sostenibilidad, esta norma genera y garantiza la calidad en cuanto a los aspectos éticos y

sociales de las empresas, la gestión frente a las acciones de la misma a través de unas pautas para la rendición de cuentas; Generando comunicación, valores y metas empresariales.

- **2000:** Cumbre del Milenio “Metas del Milenio”, estas metas representan el compromiso de las naciones para combatir el hambre, la pobreza y en general las necesidades de primer nivel, mejorando la calidad de vida, de educación, de entorno ambiental y social.
- **2001:** Libro Verde sobre RSE, es una iniciativa Europea para fomentar la Responsabilidad Social de las empresas y el desarrollo de prácticas innovadoras, siempre trabajando de la mano de la transparencia, de la calidad del trabajo enfocado en la estrategia organizacional de manera responsable.
- **2003:** Se crea el Índice de Inversiones Socialmente Responsable, el cual se basa en los criterios ambientales, sociales y éticos a la hora de tomar decisiones de inversión, evaluando la rentabilidad y el riesgo que se pueda presentar. Poniendo a disposición de las empresas una mejor sostenibilidad para las prácticas de gestión desde una visión financiera en el mercado.
- **2004:** Se crean los Grupos de Trabajo para la Guía de Recomendaciones ISO 26000 de RSE, la cual establece los lineamientos en cuanto a RS contribuyendo a mantener, implementar y establecer una estructura organizacional responsablemente sostenible, con transparencia y

compromiso con todos los actores o grupos de interés relacionados interna como externamente.

- **2005-2013:** La RSE se ha centrado en el comportamiento y percepción de la ética en todos los actores involucrados: El gobierno, las empresas, los empleados, los grupos de interés, los clientes, la competencia, etc. Generando un valor agregado a la cultura y comportamiento organizacional frente a su responsabilidad, trascendiendo en una buena gestión empresarial.

4.2 DEFINICIONES DE RSE

Actualmente se sostiene la idea que la empresa debe buscar una apropiada rentabilidad económica, la cual no genere afectación a terceros y sea socialmente responsable.

A continuación algunos aportes de ¿Qué es la RSE?

- *“El significado del término no es el mismo para todos. Para unos implica responsabilidad legal, para otros tiene que ver con una conducta ética; hay quien lo entiende como una responsabilidad casual; algunos lo interpretan como filantropía o claridad; muchos de quienes lo adoptan lo ven como un sinónimo de legitimidad; otros lo entienden como un deber (Zeniseck, 1979, 359).”*
- *“La RSE implica la comprensión de la empresa en el sistema social en el que actúa, y requiere la consideración de sus actos respecto de todo el*

sistema social así como de la necesidad de responsabilizarse de sus consecuencias en cualquier aspecto y lugar del sistema (Davis, 1967).

- *“La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. (Comisión de las Comunidades Europeas –Libro Verde-2007)”¹*
- *“El concepto de Responsabilidad Social Empresarial hace referencia a una nueva manera de hacer negocios, en la cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entra la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo; y el impacto social o ambiental de sus actividades. (OIT)²*
- *“En un sentido amplio la RSE supone un interés por los anhelos sociales más allá de los meramente económicos. Teniendo en cuenta que el sistema de empresa actual solo puede sobrevivir bajo un orden de libertad social real, la RSE tiene que ver con la preocupación acerca del papel que debería desempeñar la empresa para mantener ese orden (Eells y Walton)”.*

Una postura publica hacia la utilización de recursos económicos y humanos de la sociedad, y la buena voluntad de que sean empleados para fines sociales más amplios que los circunscritos el estricto interés privado de la empresa, habida cuenta de que los medios de producción deben ser empleados de tal modo que la

¹ *Responsabilidad social y los principios del desarrollo sostenible como fundamentos teóricos de la información social de la empresa (José Luis Ángel Vega,2009, 35)*

² *GUÍA PARA LA EMPRESA RESPONSABLE – Universidad del Externado, (2010)*

*producción y la distribución tiendan a mejorar el bienestar social (Frederick, 1960, 61)*³

Si bien aún no existe una definición universalmente reconocida para establecer qué se entiende por Responsabilidad Social Empresarial, esta tiene la intención de que las empresas busquen mejorar su rentabilidad a corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta el concepto de globalización, pero sin dañar a personas u organizaciones con los que tenga relación y se comprometa en la búsqueda del desarrollo sostenible.

Implementar RSE va más allá de fomentar actividades sociales, la razón principal es implementar una estrategia que se incorpore como parte del modelo de negocio de la organización generando un cambio constructivo y transparente con los actores que intervienen en lo social, lo ambiental y lo económico.

³ GUÍA PARA LA EMPRESA RESPONSABLE – Universidad del Externado, Pág. 7. (2010)

4.3 ALCANCE DE LA RSE

Hacemos la explicación del alcance de la RSE, a través de la siguiente tabla:

(Tabla 1)

ALCANCE RSE		
SOCIAL	AMBIENTAL	ECONOMICO
<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Derechos Humanos • Comunidad • Transparencia • Competencias • Bienes/ Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de los Recursos • Uso de los Recursos • Devolución de los Recursos • Prevención de los Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas • Compras • Impuestos • Rentabilidad • Nomina

4.4 BENEFICIOS DE LA RSE

Ser responsable socialmente en una empresa trae ciertos beneficios estratégicos, comerciales, operativos y personales que desarrollan y potencializan el progreso económico, social y ambiental de la misma:

Los cuales mencionamos como innovación y generación de ventajas competitivas, diferenciación de productos y satisfacción, reconocimiento, menos riesgos y mayor producción, rendimiento y seguridad financiera, satisfacción y buen clima laboral.

Las empresas deben manejar de manera efectiva y transparente la relación con los grupos de interés, generando ética, confianza y un apropiado clima laboral.

- **Accionistas:** Se es responsable generando una información oportuna y transparente y maximizando el valor de las acciones y los dividendos.

Dirección y Gobierno: Se es responsable cumpliendo oportunamente con la legislación, impuestos etc.

- **Clientes:** Se es responsable generando calidad, cumplimiento, honestidad, transparencia, información oportuna, garantías, atención y servicio pos venta.
- **Trabajadores:** Se es responsable generando condiciones justas laboralmente, un salario adecuado, oportunidades de crecimiento, capacitaciones, transparencia, horarios flexibles, condiciones óptimas de trabajo, buen trato, pago y calidad con respecto a la seguridad social.
- **Proveedores:** Se es responsable generando transparencia en los contratos o acuerdos establecidos, apoyo, cumplimiento y responsabilidad.
- **Ambiente y derecho Humanos:** Se es responsable generando la reducción y el buen manejo de los residuos emitidos, concientizar el eficiente consumo y uso de los recursos.

- **Comunidad:** Se es responsable generando empleo con garantías de crecimiento personal, contribuyendo al desarrollo sostenible del grupo o región.

4.5 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PYMES

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), durante los últimos años ha sido objeto de creciente interés por parte de Organizaciones Empresariales, Organismos Internacionales y Gobiernos, que ven en ella la posibilidad de lograr un desarrollo equilibrado entre retorno y desarrollo económico social por parte de las empresas. Paralelamente, consideramos que mediante un conjunto de prácticas de RSE se pueden lograr mejoras en competitividad, por la vía de un desempeño en los mercados que sea sustentable, así como también, consistente con un desarrollo viable y sostenible.

Los intentos por aplicar RSE al interior de las empresas, en un primer momento, se han focalizado sobre todo en empresas de gran tamaño, por su mayor visibilidad, capacidad para influir en el entorno sobre el que operan y el alcance geográfico de su actividad. Sin embargo, la estructura empresarial, es heterogénea, con empresas de diferente tamaño. Entonces, el impacto de este conjunto de prácticas debe ampliarse, incentivando la participación de las pequeñas y medianas empresas, (PYMES), las cuales cumplen un rol clave como generadoras de riqueza y empleo; dado que tienen una tendencia creciente de importancia en el empleo y la provisión de bienes para satisfacer demanda interna o bien para vincularse en cadenas de exportaciones.

Además, las pequeñas y medianas empresas, como parte de la cadena de valor de la Gran Empresa, deben responder a los estándares de calidad que estas van incorporando a sus negocios. Desde la Gran Empresa que decide incorporar RSE en su gestión, se provoca, en algunos casos, un efecto cascada a lo largo de toda la cadena de proveedores que se ven así impulsados a adoptar prácticas empresariales socialmente responsables, lo que deriva en que para las empresas sea cada vez más necesario incorporar la RSE para mantener buenas relaciones con sus clientes empresariales de mayor tamaño, así como también asegurarse que sus propios proveedores incorporen dichas prácticas.

De esta manera, la RSE ha comenzado a visualizarse como un elemento clave de la gestión empresarial que afecta directamente en los resultados del negocio y por ende, la competitividad de las empresas, sean éstas grandes, medianas o pequeñas. Es por tal motivo que el desarrollo de iniciativas que permitan impulsar la RSE en este segmento empresarial toma relevancia, y en particular, los resultados y la sistematización de experiencias piloto se vuelve altamente valorada por los actores, tanto para integrar nuevos conocimientos en este ámbito, así como también para constituir experiencias demostrativas y factibles de replicar a un conjunto mayor de empresas.

La RSE emerge así como una razón de ser de primer orden que puede contribuir al desarrollo y sostenibilidad de las PYMES en el mediano y largo plazo.

Por lo cual, se aprecia como relevante el generar políticas e iniciativas que contribuyan a elevar la competitividad empresarial de este sector, en aras del desarrollo social y económico de las PYMES.

Destacamos para este trabajo la información y el apoyo que la Cámara de Comercio de Bogotá da sobre el tema de Responsabilidad Social como un referente de gestión para las Pymes, desde este tema, la Cámara de Comercio de Bogotá apoya a todas las empresas a través de un programa llamado *ComprometeRSE*, el cual busca promover la competitividad y sostenibilidad de las pymes, mediante la incorporación de prácticas de responsabilidad social empresarial.

ComprometeRSE asesora a las unidades productivas para que implementen un modelo de gestión en RSE alineado a estándares internacionales. Así mismo, las presenta al mercado nacional e internacional como empresas con mejores estructuras de gobierno, cumplidoras de sus obligaciones legales, con políticas laborales claras y efectivas, indicadores de gestión basados en el modelo Global Reporting Initiative (GRI), ciclos de mejoramiento continuo y mecanismos que minimizan su impacto ambiental.

Los Beneficios de la RSE para las Pymes con el programa *ComprometeRSE* son desde lo *Comercial*: Mejora imagen pública, reputación, facilita acceso a mercados globales, aumenta ventas al diferenciar productos y servicios, anticipa tendencias, fideliza clientes. Desde lo *Laboral*: Facilita reclutamiento de personal de primer

nivel y retención de talentos, genera relaciones de largo plazo con personal de trabajo, alinea expectativas individuales con empresa. Desde lo *Legal*: Mejora entendimiento de requerimientos legales y exigencias de reguladores, reduce presión de agencias fiscalizadoras. Desde lo *Financiero*: Incrementa confianza de accionistas, mejora percepción de riesgo, facilita acceso a financiamiento, facilita obtención de socios estratégicos y la atracción de inversiones.

4.6 LEY 905 DE AGOSTO 2 DE 2004

Para el presente trabajo, también es importante parametrizar nuestra muestra y de donde viene. De acuerdo a la ley Mipymes 905 de agosto 2 de 2004, la cual clasifica las empresas de acuerdo con los activos y/o por el número de empleados así; *Microempresa* Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes. *Pequeña empresa* planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores o activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes. *Mediana empresa*; planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Segmentación Por Ventas La segmentación de la base de datos se puede obtener por el rango de ventas o ingresos reportados a la Cámara de Comercio al cierre contable del último año.

La muestra representativa hace parte de un grupo de empresas bancarizadas, lo que quiere decir que las mismas tienen por lo menos un producto o servicio con el Banco BBVA.

4.7 EL BANCO BILBAO VISCAYA BBVA

El BBVA es una entidad financiera creada en 1857 en Bilbao, una ciudad situada al norte de España, cuando la Junta de Comercio promueve la creación de Banco de Bilbao como banco de emisión y descuento. Se trató de una iniciativa pionera, impulsada por un contexto de crecimiento económico de la región. Hasta la última década del siglo XIX, la entidad actuó casi en solitario en la plaza. Durante 150 años se ha caracterizado por ser una entidad pionera, versátil, innovadora y siempre respetuosa de las comunidades donde se asienta, desde 1995 el BBVA se internacionalizó al llegar al Perú y México luego en 1996 llega a Colombia a través de la compra de Banco Ganadero hasta ese momento banco manejado por el estado, en el mismo año se estableció en Argentina y México, al año siguiente en Venezuela, luego vino Puerto Rico Brasil y Chile, en el 2004 llegó a los Estados Unidos y en el 2007 a la China a través de la compra del grupo Citic, actualmente el BBVA es ahora un grupo financiero global presente en más de 30 países a lo largo del mundo, cuenta con más de 109.000 empleados y da servicio a más de 50 millones de clientes⁴

⁴ Cientocincuenta años, ciento cincuenta bancos

En Colombia tiene actualmente 377 oficinas a nivel nacional y espera terminar el 2014 con 437 oficinas gracias a su plan de expansión para Colombia⁵.

Actualmente en BBVA Colombia es el cuarto banco de acuerdo al último informe de la Superfinanciera en cuanto sus activos y niveles de rentabilidad, en BBVA Colombia hay aproximadamente entre 200.000 y 250.000 clientes empresariales, estos clientes empresariales están distribuidos así: 20% banca de empresas, 10% banca institucional y el resto se encuentra en la red comercial o red de oficinas que atienden al público en general, es de resaltar que las empresas pertenecientes a la banca comercial son empresas con ingresos por ventas entre \$ 300 millones y \$12.000 pero que además están dentro de la clasificación de pequeñas y mediana empresas correspondientes a la Ley 590 del 2000 es decir no superan el nivel de activos de los \$9.240 millones y tampoco tienen más de 200 trabajadores, el otro 75% de las empresas que están asignados a la red comercial es decir a sus 377 oficinas, le corresponde en promedio 0.26% de estos clientes lo que equivale a 465 clientes aproximadamente, esta cifra puede variar de acuerdo a la ubicación de la oficina y a la antigüedad de la misma, así las cosas este es un segmento muy importante para el banco, de forma tal que en cada oficina de la red comercial se encuentra asignado un ejecutivo de cuenta pyme encargado expresamente de atender dichas empresas. Es así como la muestra elegida para este trabajo corresponde a la cartera del ejecutivo de cuenta pyme, asignado a la

⁵ Tomado de: <http://www.portafolio.co/negocios/bbva-abrira-60-oficinas-mas-colombia-2014>

red comercial del banco BBVA de la oficina 7 de agosto de la ciudad de Bogotá el cual tiene a su cargo 95 empresas.

Revisando el séptimo informe de la ejecución de las políticas que tiene el Banco BBVA sobre Responsabilidad Social del año 2013, el mismo ha generado apertura a iniciativas sociales, pero al mismo tiempo se preocupa por el sentido de la sostenibilidad entendiendo el mismo, que la *“Responsabilidad Corporativa es, ante todo, un conjunto de prácticas que aporta marcos conceptuales y éticos de fondo para optimizar las formas de gestión, tanto en el desarrollo del negocio y la relación con cada uno de los grupos de interés, como en el ámbito del compromiso con el medio ambiente y la comunidad”*. Esto quiere decir, que para el banco, generar acciones que conlleven a factores diferenciadores de valor con sus clientes, refuerza y sostiene la posibilidad de incrementar de manera positiva la relación con sus clientes y la fidelización de los mismos. De hecho La política de Responsabilidad Corporativa tiene como principal objetivo *“definir los comportamientos e impulsar aquellos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (valor social) y para BBVA (valor de reputación y valor económico directo)”*. Quiere decir que proponer una propuesta de valor para que el Banco la compre, es una herramienta adicional para que la ejecución de la política de RSE del banco BBVA, se alinee hacia sus grupos de interés, en este caso las cliente pyme.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los hallazgos encontrados, luego de la recopilación de la información arrojada por las encuestas, con el fin de realizar una propuesta de valor que le genere tanto al BBVA como a sus clientes un factor diferenciador, frente a otros productos y servicios financieros de la competencia.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar y aplicar una encuesta que recopile información del nivel de conocimiento de RSE en una muestra representativa de 40 Pymes bancarizadas por Banco BBVA.
- Realizar tabulación y posterior análisis de los resultados de la muestra, con el fin de construir con base en la teoría y en la realidad registrada a través de la muestra, una propuesta de valor para el caso estudio.
- Construir a la luz de los hallazgos, la teoría y el análisis respectivo de los mismos una propuesta de valor para el Banco BBVA con factores diferenciadores para sus clientes alineados en la Responsabilidad Social Empresarial.

6. ALCANCE

6.1. ALCANCE GEOGRÁFICO:

Esta investigación se realizó en la ciudad de Bogotá y la población objeto fue una muestra de 95 pymes bancarizadas por el BBVA, de la agenda comercial del ejecutivo de cuenta pyme de la sucursal 7 de agosto. De las cuales se realizaron 41 entrevistas, correspondientes a 41 pymes de esta misma agenda comercial.

6.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN:

Esta investigación parte de la selección de la población objeto, el diseño del instrumento de medición, la aplicación y análisis del mismo, y se concluye con la interpretación de los datos arrojados con la aplicación del instrumento y la propuesta de valor generada.

7. HIPÓTESIS

- Las pymes requieren de un apoyo importante para alinearse de manera clara en su gestión con la Responsabilidad Social Empresarial.
- El apoyo por parte del Banco BBVA, en la gestión de las pymes para alinearse hacia una correcta Responsabilidad Social, puede ser un factor diferenciador que genere valor en las relaciones comerciales, entre el banco y las Pymes.

8. METODOLOGÍA

La metodología usada en esta investigación se basa en la estadística descriptiva, mediante la cual pudimos usar herramientas como el promedio, la media entre otros indicadores que facilitan el posterior análisis de la muestra.

Para realizar esta investigación se crea un instrumento de medición tipo encuesta, con preguntas cerradas y de selección múltiple sobre aspectos asociados a la Responsabilidad social Empresarial, con un lenguaje fácil y comprensible para las empresas muestra, con el fin de indagar sobre la información y el conocimiento que estas tienen sobre el tema de responsabilidad social.

Del total de nuestra población de 95 pymes, solo estuvieron dispuestas a responder nuestra encuesta 41 de ellas, lo cual generó que el muestreo haya sido aleatorio simple.

Gracias a que las empresas son ampliamente conocidas por el ejecutivo de cuenta pyme de la oficina del BBVA del 7 de agosto, las encuestas fueron realizadas a los Gerentes, Subgerentes, propietarios o socios de las empresas, lo cual garantiza que la información es confiable en un 95% y se realizaron telefónicamente y algunas vía correo electrónico.

La encuesta está diseñada para recoger información de dos maneras, una que corresponde a la identificación de los datos demográficos de las empresas a encuestar y la segunda que consta de una serie de preguntas que conllevan a identificar aspectos relacionados con la Gestión de la Responsabilidad Social

Empresarial y el conocimiento de la misma. En un lenguaje básico, claro y entendible para el perfil de las pymes entrevistadas.

Las preguntas se elaboraron teniendo en cuenta los siguientes aspectos que cobijan a la Responsabilidad Social empresarial: Relaciones laborales, Seguridad en el trabajo, Gestión del talento humano, y conocimiento e información sobre RSE. Ver (ANEXO 1).

9. PRODUCTOS A OBTENER

Propuesta de valor para el Banco BBVA, el cual sea un factor diferenciador para relación comercial entre el banco y las pymes.

10. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Es importante resaltar que de la población muestra referenciada para hacer las encuestas las cuales eran de 95 empresas, solo estuvieron dispuestas a responder 41 de ellas, mostrando a continuación los resultados obtenidos al practicar el instrumento.

El primer indicador que debemos destacar es que las pymes encuestadas tiene un promedio de 11.6 años en el mercado, lo cual puede indicar que son empresas estables y con un reconocimiento importante en la actividad comercial.

Figura 1. En cuanto al número de empleados tenemos un promedio de 39.8 empleados, el sector económico al que perteneció la muestra encuestada fue, industrial, comercial y de servicios. Indicando que no importa el sector de la

economía. Indicando que el promedio de empresas, pertenece a l sector de la denominada pequeña empresa, de acuerdo al número de empleados que son menos de 50.

Figura 2. Del total de empresas encuestadas 18 respondieron afirmativamente a la pregunta y 23 de forma negativa, indica que el área de talento humano está conformado por una persona, que maneja todos o algunos procesos del área, es importante aclarar que el hallazgo demuestra que una pyme, en la mayoría de la muestra, administrar el talento humano a través de una persona.

Figura 3. Al revisar el análisis de las pymes encuestas, encontramos que cada una de ellas tienen una persona encargada del área de talento humanos, quien es el que maneja la mayoría de los procesos del área, solo 8 empresas de las encuestadas cuentan con un jefe de talento humano, que puede tomar decisiones y manejar el área a su criterio profesional, de las 8 empresa, podemos evidenciar que se asocia con la cantidad de trabajadores que tienen, que en promedio son más de 30 personas.

Figura 4. De las 41 empresas encuestadas encontramos que 25 no tienen conformados los procesos de talento humano de manera alineado, realizan sus operaciones con lo que indica el margen legal, sin embargo reconocen no estar organizadas, de las mismas 14 empresas han hecho alguna gestión procedimental en el área de talento humano.

Figura 5. nos podemos dar cuenta nuevamente que los procedimientos más comúnmente incluidos en el área de recursos humanos son la nómina, selección de personal y salud ocupacional, las pymes entre mayor número de personas, van implementando estos procesos, las pymes del sector industrial son las que respondieron tener procesos relacionados con la seguridad en el trabajo.

Figura 6. Obtenemos un dato muy importante para destacar que es el indicador obtenido en la respuesta a la afirmación “Sus empleados consideran que la empresa es un lugar idóneo para trabajar” solo 18 empresarios seleccionaron que están de acuerdo con esta afirmación, entonces nos preguntamos ¿qué paso con los otros 23 empresarios? Esto puede indicar que no están seguros de la satisfacción de sus empleados sobre el lugar de trabajo, lo cual podría constituirse en una acción de mejora al implementar una estrategia metodológica pertinente al clima organizacional.

Figura 7. De acuerdo al resultado de la pregunta formulada sobre la correcta contratación de trabajadores en la empresa, es un tema que se asocia con la RSE, encontramos que el 70% de los encuestados respondieron que no lo sabían, sin embargo la mayoría evidencia que se cumple con lo que establece la ley. Dándole prioridad a la seguridad y a los derechos laborales.

Figura 8: De las 41 empresas encuestadas, encontramos, que 28 pymes no conocen información relevante sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial aportada por las diferentes agremiaciones que promocionan y ayudan

a las pymes a alinearse y trabajar bajo esta iniciativa, nos puede estar indicando que la RSE, todavía no es una temática influyente en su actividad económica aunque cada pyme se haya conformado con lo estipulado en la ley.

Figura 9. De las empresas que afirmaron conocer sobre agremiaciones que impulsan o apoyan la RSE, 12 empresas, reconocen que la Cámara de comercio de Bogotá, es una de las agremiaciones que impulsa y promociona la RSE. 2 del ministerio de industria y comercio, 3 agremiación del sector productivo y 1, otros.

Figura 10. De las empresas encuestadas sobre la importancia de que sus trabajadores conozcan la información y el futuro de las empresas, encontramos que solo 2 empresas lo consideran importante, 21 consideran que algunas veces y 17 no lo consideran importante, significa que las empresas pymes encuestadas, no están alineados con sus trabajadores para la consecución de sus objetivos.

Figura 11. La intención de la pregunta, fue conocer si las empresas están alineadas sus acciones con la RES encontrando que 32 de ellas lo conocen, sería importante indagar, si las pymes encuestadas saben claramente sobre RSE.

Figura 12. De 41 empresas encuestadas, 28 pymes consideran que el comportamiento ético hace parte de la RSE.

Figura 13. De 41 empresas encuestadas el 21 considera que deben tener procesos bien alineados, y 20 no, indica que 20 empresas no están alineadas con los procesos legales y los asociados con el cumplimiento que demanda ser responsable socialmente.

Figura 14. 33 empresas tienen establecidos compromisos con la minimización del impacto ambiental, indica que conocen lo establecido por la ley y lo cumplen. Ratificándose su respuesta con la siguiente pregunta en donde cumplen con lo establecido por la ley.

Figura 15. 37 empresas están comprometidas con el bienestar de sus trabajadores y familias, indica un compromiso y una preocupación por la ventura de sus trabajadores.

Figura 16. De las 41 empresas encuestadas, 31 empresas no conocen los 101 principios del pacto global, indica que la RSE es un tema que puede no estar encadenado a sus procesos o no lo asocian con las buenas prácticas de su actividad productiva.

CONCLUSIONES

- Se logró la elaboración y aplicación de la encuesta a 41 de las 95 empresas objeto del estudio sobre información del nivel de conocimiento de RSE en las pymes bancarizadas por Banco BBVA.
- Podemos evidenciar que las pymes encuestadas, no tienen un alineamiento claro sobre la RSE. Cumplen con lo estipulado por la ley, y sería muy importante que cada actividad y procesos de cada una de sus áreas, estuviera alineado con la creación y constitución de los valores organizacionales
- Podemos evidenciar que actúan en su deber ser, lo cual es comprensible para el sostenimiento productivo de su empresa, pero es importante que las mismas, se empiecen a alinear a organizarse y a identificar sus gestión de una manera que sea socialmente responsable.
- Las pymes deben empezar a identificarse como empresas socialmente responsables, desde los lineamientos enfocados a la RSE con el fin que la misma genere un valor en su sostenibilidad.

En general, podemos interpretar con la información encontrada, que las pymes encuestadas podrían organizarse de una manera más sólida, en cuanto a su alineamiento en el tema de RSE por lo cual sería una oportunidad importante para generar una propuesta de valor, por parte del Banco BBVA.

- En cuanto a las hipótesis planteadas, podemos afirmar con los hallazgos encontrados que las pymes requieren de un apoyo importante para

alinearse de manera clara en su gestión con la Responsabilidad Social Empresarial.

- Con respecto a la segunda hipótesis, sobre el apoyo por parte del Banco BBVA, en la gestión de las pymes para alinearse hacia una correcta Responsabilidad Social, puede ser un factor diferenciador que genere valor en las relaciones comerciales, entre el banco y las Pymes, los hallazgos encontrados indican que generar una propuesta de valor que ayude a las pymes a alinearse de manera organizada con respecto a la RSE, podría ayudar a la generación de su promesa de valor.
- A la luz de la teoría, y los hallazgos encontrados, son múltiples los beneficios que podemos encontrar cuando se actúa de manera responsable, incluyendo y teniendo en cuenta todos los grupos de interés que hacen parte de la relación BBVA y su entorno. Hay múltiples maneras de promover, promocionar y divulgar una RSE a toda nuestra sociedad, que ayude a pensar, sentir y actuar con amor y sentido de pertenencia en nuestra sociedad, para realizar cambios profundos y duraderos del fortalecimiento de todos nuestros valores.

PROPUESTA DE VALOR

El Banco BBVA puede ofrecer dentro de su portafolio de servicios como valor agregado y como estrategia de divulgación de su política de Responsabilidad Social Corporativa, procesos de formación alineados al comportamiento socialmente responsable a las pymes encuestadas y en general a todos sus clientes pymes la siguiente propuesta.

- Para fidelizar a sus clientes como garantía de perdurabilidad en el tiempo el banco puede crear una estrategia de divulgación con consultores externos o con agremiaciones como la cámara de comercio de Bogotá, la gestión de su política de responsabilidad social corporativa a las pymes, con el ánimo de darles a conocer la importancia del quehacer responsable de sus negocios para ser sostenibles financieramente en el tiempo.
- Como estrategia comercial, y de valor agregado, puede realizar una inversión publicitaria a nivel visual, informando a través de afiches, carteles o folletos, aquellas pymes que se han consolidado en el mercado como empresas socialmente responsables, como por ejemplo la microempresa el glotón, donde manifiesta su historia y posicionamiento, como un ejemplo de productividad socialmente responsable y con lo cual ha consolidado un prestigio importante que afecta su valor comercial en el mercado.
- El Banco BBVA, puede posicionarse en el mercado de servicios financieros, ayudando a capacitar y formar a las pymes, ofreciendo talleres, seminarios,

capacitaciones, sobre el direccionamiento correcto de la inclusión de la responsabilidad social en la pymes, siempre orientado al crecimiento solidario de las mismas en todos los sentidos.

- Una vez el banco BBVA, haya generado un protagonismo importante sobre la promoción, divulgación y apoyo en la inclusión de una correcta RSE en las pymes, puede así mismo realizar un concurso entre las mismas, para mostrar los diversos valores agregados, que pueden ir ganando las pymes en su gestión y ser protagonistas de innovación como el ejemplo de la empresa el glotón y otras cuando la gestión de las mismas, generan promesas de valor asociadas a la rentabilidad y credibilidad del negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- www.ccb.org.co/
- www.confecamaras.org.co › Cooperación y Competitividad
- <https://www.bbva.com.co>
- Ser o aparentar la Responsabilidad Social Empresaria www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis250.pdf
- Que es la Responsabilidad Social Empresarial www.ecopetrol.gov.ve
- Que es la RSE? siteresources.worldbank.org/CGCSR/LP/Resources/Que_es_RSE.pdf
- Informe Responsabilidad Social Empresarial BBVA <https://www.bbva.com.co/.../Informe...2013.../83ab2414-f9bc-418b-b0c..>
- www.portafolio.co/
- Responsabilidad Social Empresarial www.portafolio.co/negocios/bbva-abrira-60-oficinas-mas-colombia-2014
- (José Luis Ángel Vega, 2009) *Responsabilidad social y los principios del desarrollo sostenible como fundamentos teóricos de la información social de la empresa* (pag., 35).

ANEXOS

Anexo 1.

Nivel de Conocimientos sobre Responsabilidad Social Empresarial en las Pymes

Nombre: _____

Cargo: _____

Apreciado empresario

A continuación le haremos una serie de preguntas acerca de la Responsabilidad Social Empresarial y sus beneficios asociadas a las pyme.

Le agradecemos su apoyo y colaboración al contestar de la manera más honesta y real posible.

Nombre de la empresa: _____

Actividad Económica: _____

Tiempo que lleva en el mercado: _____

Sector de la economía a la que pertenece: Servicios____ Industrial____ Comercial____

No. Total de empleados _____

Datos del Departamento de Talento Humano

1. ¿La empresa posee un área de Recursos Humanos?

Sí ____ No ____

2. Si contestó afirmativamente a la pregunta anterior por favor seleccione de la siguiente

lista marcando con una X como está conformada esta área, puede seleccionar varias

opciones:

- Jefe de Talento Humano _____
- Analista de nómina _____
- Auxiliar de talento Humano _____
- Un área de Salud Ocupacional _____
- Todos los anteriores _____

3. ¿Tienen conformados todos los procesos y procedimientos que corresponden a Talento Humano?

Sí ____ No ____

4. Si contestó afirmativamente a la pregunta anterior por favor seleccione de la siguiente

lista marcando con una X que procesos y procedimientos están incluidos:

- Selección de Personal _____
- Nómina _____
- Bienestar _____

- Capacitación _____
- Programa de Salud Ocupacional _____
- Todas las anteriores _____

5. De los siguientes enunciados por favor señale con una X, el ítem o los ítems con los que esté de acuerdo.

- En la contratación cumplimos con lo estipulado por la ley _____
- Las condiciones en las cuales sus empleados desarrollan sus labores son las adecuadas _____
- El objeto social de la empresa es conocido por todos sus empleados _____
- Sus empleados consideran que la empresa es un lugar idóneo para trabajar _____
- La seguridad en el trabajo, el cuidado de los trabajadores hacen parte de la garantía en los derechos laborales de las personas. _____

6. ¿Sabía usted que la correcta contratación del personal de su empresa es un tema asociado con la Responsabilidad social empresarial en las pyme?

Sí ___ No ___

7. La empresa conoce mecanismos de información aportados por el estado o por agremiaciones que promocionen, divulguen o apoyen los temas de Responsabilidad Social en su empresa.

Sí ___ No ___

8. A través de qué entidad o agremiación, se enteró de la información

- Cámara de comercio _____
- Ministerio de trabajo _____
- Ministerio de industria y comercio _____
- Agremiación de su sector productivo _____
- Caja de compensación _____
- Otros _____

9. La empresa considera que es importante que sus empleados conozcan la información de la empresa y el futuro de la misma y para ello capacita, instruye y les informa a través de diferentes medios.

- Siempre _____
- Algunas veces _____
- En algunos temas _____
- No _____

10. ¿Dentro de los objetivos o dentro de la filosofía de la organización se incluyen aspectos asociados con temas de Responsabilidad Social?

Sí ____ No ____

11. ¿En su empresa saben que el comportamiento ético está asociado a la Responsabilidad Social Empresarial?

Sí ____ No ____

12. ¿Actualmente su empresa tiene claridad sobre la importancia de tener procesos bien constituidos y que los mismos deben estar conforme a las exigencias legales?

Sí ____ No ____

13. ¿La empresa tiene establecidos compromisos para minimizar el impacto ambiental que se genera dentro de su proceso productivo?

Sí ____ No ____

14. ¿Hasta qué punto están comprometidos?

- Cumplimos con lo establecido legalmente _____
- Esta dentro de un programa _____

15. La empresa tiene actividades asociadas con el bienestar de la familia de los empleados, con sus hijos y con su zona de influencia

Sí ____ No ____

16. ¿Dentro de los temas asociados a Responsabilidad Social Conoce los 10 principios del pacto global?

- Si conozco el tema _____

- No, no sé de qué se trata _____
- Algo he escuchado _____

17. ¿Conociendo los beneficios que traería a su empresa la implementación de la RSE, estaría dispuesto a invertir en este proceso?

Sí _____ No _____

Mil Gracias por su colaboración

FIGURAS

Figura 1 Sector Económico

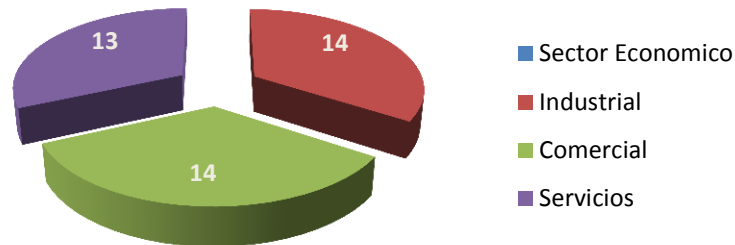


Figura 2 ¿La empresa posee un área de Recursos Humanos?

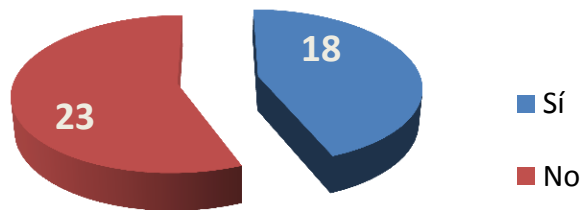


Figura 3 Si contestó afirmativamente a la pregunta anterior por favor seleccione de la siguiente lista marcando con una X como está conformada esta área, puede seleccionar varias opciones:

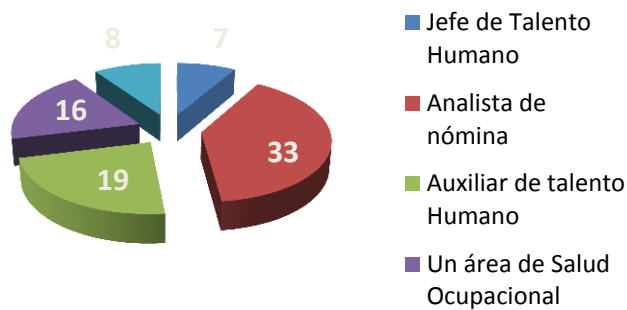


Figura 4 ¿Tienen conformados todos los procesos y procedimientos que corresponden a Talento Humano?

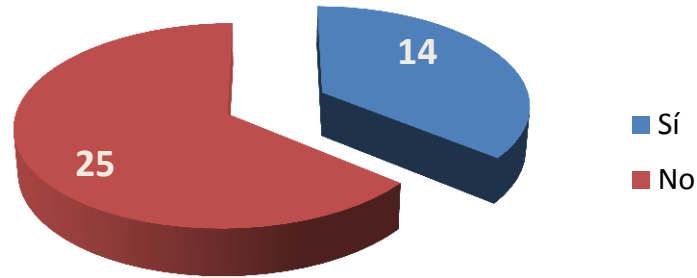


Figura 5 Si contestó afirmativamente a la pregunta anterior por favor seleccione de la siguiente lista marcando con una X que procesos y procedimientos están incluidos:

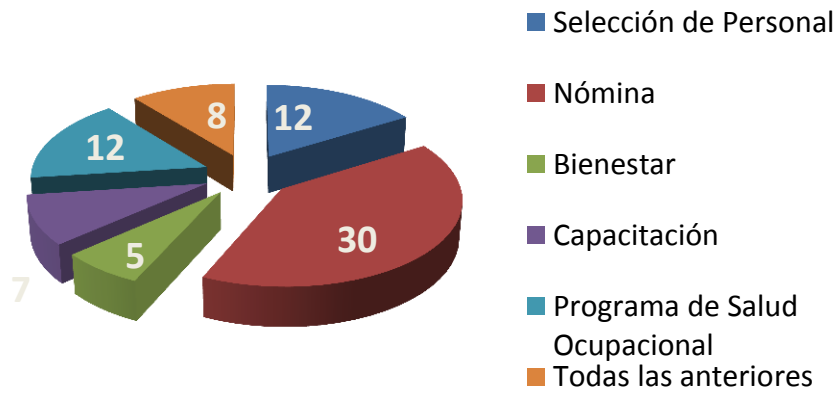


Figura 6 De los siguientes enunciados por favor señale con una X, el ítem o los ítems con los que esté de acuerdo

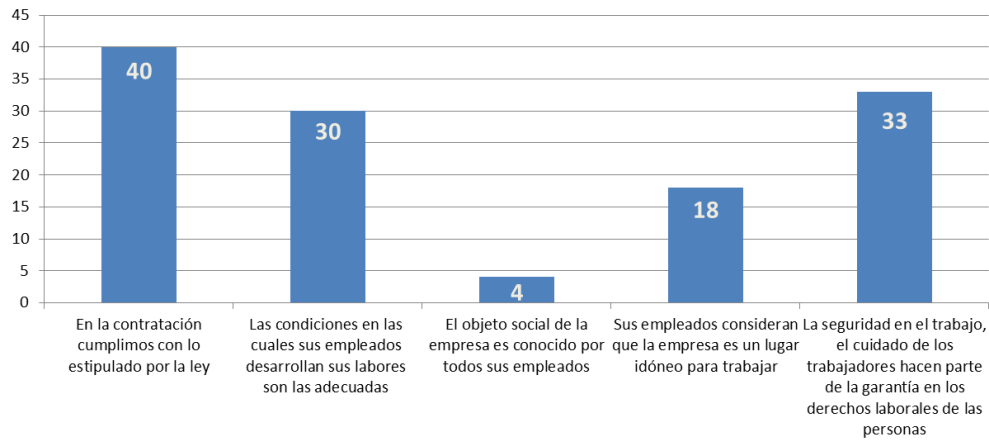


Figura 7 ¿Sabía usted que la correcta contratación del personal de su empresa es un tema asociado con la Responsabilidad social empresarial en las pyme?

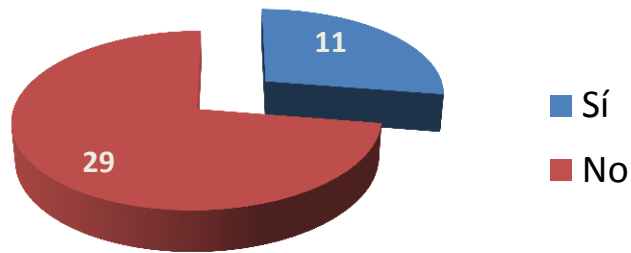


Figura 8 La empresa conoce mecanismos de información aportados por el estado o por agremiaciones que promocionen, divulguen o apoyen los temas de Responsabilidad Social en su empresa.

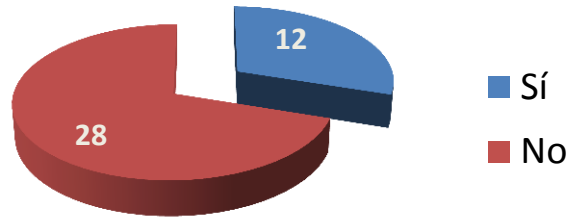


Figura 9

¿A través de qué entidad o agremiación, se enteró de la información?

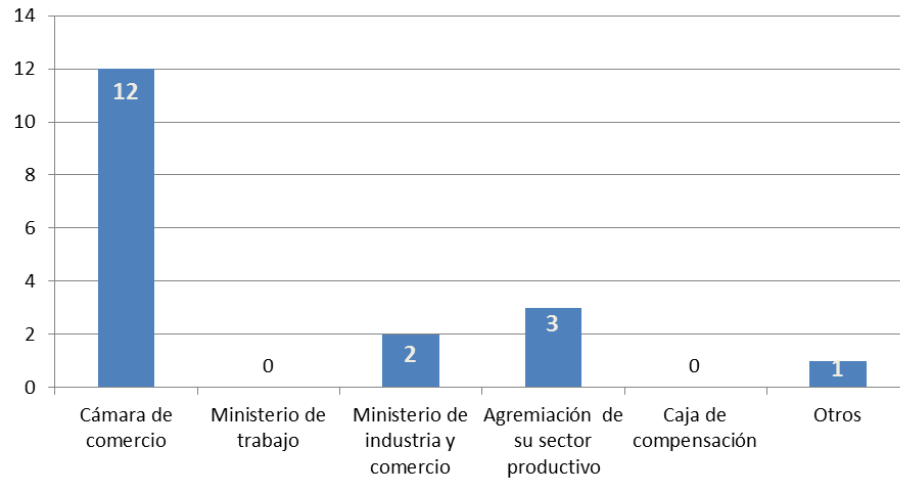


Figura 10

La empresa considera que es importante que sus empleados conozcan la información de la empresa y el futuro de la misma y para ello capacita, instruye y les informa a través de diferentes medios.

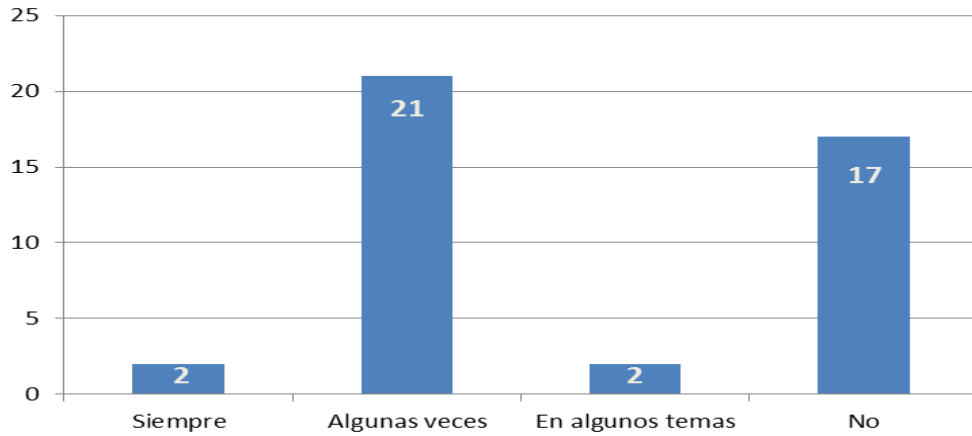


Figura 11

¿Dentro de los objetivos o dentro de la filosofía de la organización se incluyen aspectos asociados con temas de Responsabilidad Social?

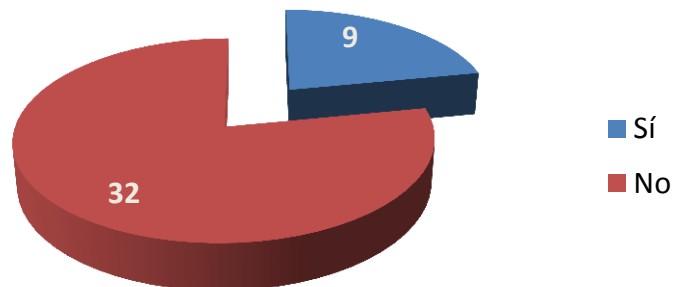


Figura 12

¿En su empresa saben que el comportamiento ético está asociado a la Responsabilidad Social Empresarial?

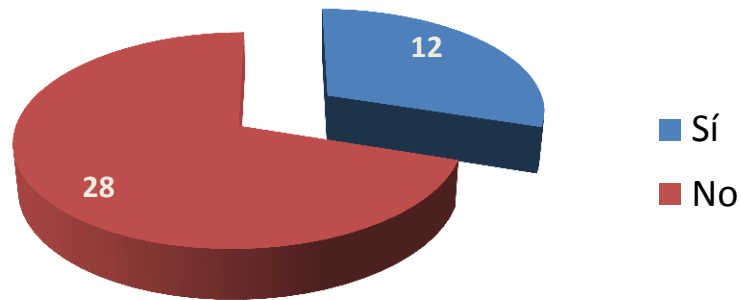


Figura 13

¿Actualmente su empresa tiene claridad sobre la importancia de tener procesos bien constituidos y que los mismos deben estar conforme a las exigencias legales?

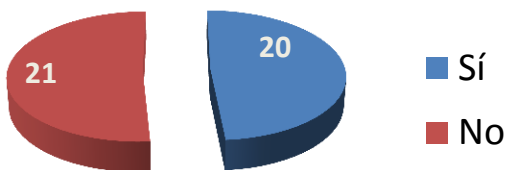


Figura 14

¿La empresa tiene establecidos compromisos para minimizar el impacto ambiental que se genera dentro de su proceso productivo?

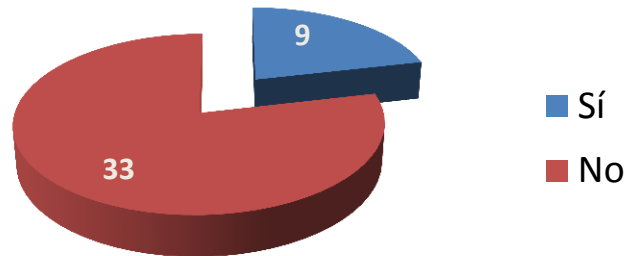


Figura 15

¿Hasta qué punto están comprometidos?

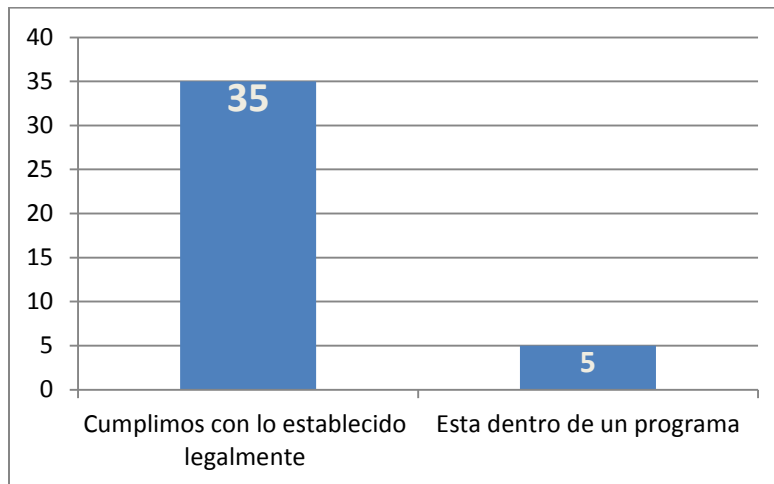


Figura 16

La empresa tiene actividades asociadas con el bienestar de la familia de los empleados, con sus hijos y con su zona de influencia.

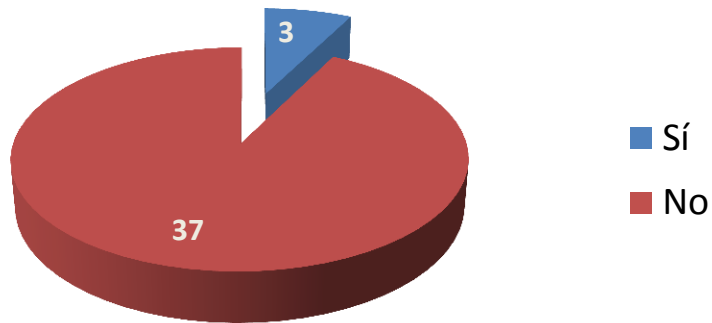


Figura 17

¿Dentro de los temas asociados a Responsabilidad Social Conoce los 10 principios del pacto global?

