

ANÁLISIS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
CORREDORES ASOCIADOS

ANDRÉS FELIPE OSPINA LEGUIZAMÓN

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE AQUINO

SOCIOLOGÍA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES

BOGOTÁ

2014

ANÁLISIS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
CORREDORES ASOCIADOS.

ANDRÉS FELIPE OSPINA LEGUIZAMÓN

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SOCIÓLOGO

ASESOR DE TESIS

LUIS GUILLERMO LÓPEZ

SOCIÓLOGO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE AQUINO

SOCIOLOGÍA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES

BOGOTÁ

2014

ANÁLISIS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
CORREDORES ASOCIADOS

Este trabajo de investigación no hubiera sido posible sin la colaboración, paciencia y constante ayuda de mi compañera y gran amiga Mónica Álvarez quien a lo largo de este proceso me apoyo en el buen desarrollo de este tan importante trabajo. A ella especial agradecimiento y dedicatoria de este trabajo de grado.

.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, hermano y abuelos por su apoyo y acompañamiento. Quiero agradecerle además a mi gran amigo y compañero John Barush por su colaboración y constante interés en el buen desarrollo de este trabajo de grado.

A ustedes un agradecimiento enorme.

7°, °# ~ #11-~1E, 1#

CAPÍTULO I	7
Introducción	8
Planteamiento del problema de investigación	10
Pregunta de investigación	14
Objetivo General	14
Objetivos específicos	14
Justificación	15
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL	17
Nacimiento histórico de la RSE	17
El rol de los grupos de interés o Stakeholders en la RSE	22
La Ética de la empresa como un componente de la RSE	26
Un nuevo enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial	29
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	36
Análisis de caso	37
La responsabilidad social en el sector financiero	39
Empresa Corredores Asociados	44
Técnicas e instrumentos de investigación social	45
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	48
Triangulación de la información como método de análisis	48
Análisis de la información acerca de la percepción que tienen los trabajadores y directivos de Corredores Asociados en torno a la responsabilidad social empresarial en las relaciones sociales y laborales	48
Datos demográficos de la población general de Corredores Asociados	51

Datos demográficos de la población partícipe del cuestionario.....	56
Valoración y respeto a la diversidad	61
Gestión participativa	53
Relaciones con grupos de trabajadores.....	55
desarrollo profesional y empleabilidad	57
3 Percepción sobre el cuidado de la salud y seguridad en condiciones de trabajo	59
Percepción de desarrollo personal y familiar	61
Percepción de valores institucionales	62
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	65
ANEXOS	72

GLOSARIO

RSE: Responsabilidad Social Empresarial

CA: Corredores Asociados

BM: Banco Mundial

ONU: Organización de las Naciones Unidas

VSC: Valor Social Compartido

LA: Literatura Administrativa

GC: Gobernabilidad Corporativa

OIT: Organización Internacional del Trabajo

CUT: Central Unitaria de Trabajadores

E: Entrevistador

EN: Entrevistado

CAPÍTULO I

1.1 Introducción

Hablar sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el campo de la Sociología es fundamental porque se reconocen bases y procesos socioeconómicos fundamentales tanto para la construcción de sociedad como para el reconocimiento de las implicaciones sociales que tienen los procesos de producción y consumo.

Las implicaciones sociales de las empresas, del trabajo, de la producción de riqueza son reconocidas por teóricos como Marx en su análisis de la plusvalía y cómo esta no debe quedar en manos de los dueños del capital sino que debe ser repartida entre los que participan en el proceso de producción. Marx plantea que la realidad social está enmarcada dentro de una infraestructura y superestructura. La infraestructura, consiste en lo económico de la sociedad, es decir, las relaciones productivas y las fuerzas productivas que determinan las relaciones sociales, creando las condiciones materiales para todos los individuos. El pensamiento y el accionar del individuo están íntimamente ligados

a la construcción de valores que lo lleva a hacer su condición material. La conciencia es parte de la SUPERESTRUCTURA; que es el sistema de valores morales, éticos y religiosos que marcan el curso del orden social.

Postulaciones similares serán halladas en el cuerpo de este trabajo y a pesar de que ellas hablen de una Responsabilidad Social Empresarial o de un Valor Social Compartido es claro, desde lo expuesto de la teoría de Marx que producción y valores han estado ligados íntimamente.

Podrían tomarse también planteamientos de Durkheim cuando compara a la sociedad con un organismo en el que cada parte se relaciona con el todo, respecto a un orden establecido. No es posible entonces pensar que el campo productivo poco o nada tiene que ver con la lectura de la sociedad. Muchas de las crisis que vive hoy Colombia están determinadas por una lucha por la tierra y los recursos naturales.

En este trabajo se abordan posiciones teóricas más recientes que revisan el concepto de la RSE en contextos de globalización. Desde allí se entiende que la relación entre economías fuertes y débiles, entre grandes y pequeñas empresas, en un mercado altamente competitivo, empieza a generar dinámicas distintas en las que la RSE se convierte en algunas ocasiones en una inversión que le dará un mayor y mejor posicionamiento a una empresa en el mercado.

A partir del análisis de caso de la empresa Corredores Asociados (CA) se buscará reconocer las condiciones necesarias para establecer un plan de RSE con relación a los stakeholders internos, puntualmente el grupo de interés colaboradores. Este análisis se hará a partir de la aplicación de un cuestionario a un grupo de 41 empleados (que equivale al 15,2% de una población total de 268 trabajadores y/o colaboradores) seleccionados por la empresa y que se encuentran en la sede central de la empresa ubicada en Bogotá.

Conocer un plan de RSE de una empresa del sector financiero puede ser de gran relevancia en la medida en que es uno de los sectores que reporta mayor nivel de utilidades y que podría pensarse, pueden ofrecer mejores condiciones laborales a sus trabajadores. Sin embargo, también es importante conocer si a Corredores le interesa o no implementar un plan de RSE y las razones por las cuales lo hace.

1.2 Planteamiento del problema de investigación

Desde finales de los años 50 tras los efectos negativos a nivel económico y social de la Segunda Guerra Mundial y de la forma como se redistribuye el mundo, Europa y Estados Unidos empiezan a mirar hacia otros mercados y en especial hacia los latinoamericanos, que si bien son muy ricos en materias primas, tienen grandes dificultades a nivel económico y social. Por esta razón, los Estados latinoamericanos y sus economías fueron clasificados como países subdesarrollados o como países en vía de desarrollo. (Sunkel, 1971)

A su vez, la apertura de mercados económicos genera la creación de organizaciones mundiales como el Banco Mundial (BM) que ayuda en la reconstrucción de las ciudades afectadas por la guerra. El BM se convierte en una entidad de asistencia económica y de control político a través del diseño de planes de desarrollo e inversión que ayudan al sostenimiento de diferentes países.

Sumado a esto, surgen entidades internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que plantean la necesidad de integrar lo social con lo

político y lo económico para que se dé el desarrollo de una nación, entre otras cosas. En este contexto, los estados observan el crecimiento de grupos sociales y de trabajadores que exigen mayor interés y responsabilidad por parte del Estado en cuanto al accionar de las empresas y sus efectos en la sociedad.

Se comienza a hablar de la responsabilidad social de las empresas en la medida en que “se genera una reflexión entre empresarios, sociedad civil, movimientos sindicales y sociales sobre las decisiones que toma la empresa y sus impactos en la sociedad y en la misma empresa”. (Rodríguez, 2008).

Lo anterior conlleva a que las empresas deben ser responsables con respecto a su actuar y a que se piense de manera ética en todo lo referido a su quehacer, ya que sus acciones no pueden estar solamente reguladas por la idea de inversión – ganancia para sus dueños e inversionistas, sino que requieren tener en cuenta una serie de normas que deben estar en el contexto de la legalidad:

Es entonces cuando se tiene en cuenta a la empresa como un actor social y los Estados a través de una serie de normas empiezan a exigirles una mayor capacidad de satisfacción de las demandas de las sociedades y medio natural, que participan en la producción de sus riquezas y de donde obtienen las materias primas. (María Paula Vergara, 2009).

En un primer momento, esta demanda está mediada por la exigencia que hace la iglesia católica a las empresas en cuanto a que éstas deben cumplir con una ética católica. Este proceso se dará en Colombia entre los años 50 y tendrá una concepción filantrópica ya que las empresas “buscan cumplir con su responsabilidad social a través de donaciones, aportes a causas específicas, entre otras, sin detrimento de su rentabilidad”. (Rodríguez, 2008).

En una segunda etapa, como lo menciona Rodríguez (2008), en su texto *Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social*; la Responsabilidad Social es denominada como la actividad social de la empresa, que se dará desde los años 80 y 90, en la cual las empresas entregan parte de

sus ganancias a la sociedad sin esperar algún tipo de retribución a cambio. En esta etapa se empieza a hablar de la ética empresarial, la cual según Adela Cortina (2008), busca la autorregulación y la generación de auto convicción en cuanto a la forma como las empresas necesitan evaluar las implicaciones de sus acciones en la sociedad. Para el caso específico de Colombia se funda el Centro Colombiano de Filantropía, el cual define:

La filantropía es una relación horizontal de intercambio y mutuo crecimiento entre las empresas, las comunidades, las organizaciones de la sociedad civil y el gobierno. Supone, por tanto, la noción de participación de todos en la solución de los graves problemas que aquejan a las personas en Colombia”. Así mismo en la actualidad hay empresas que se consideran socialmente responsables por sus acciones filantrópicas representadas en la donación de un recurso, un bien o un servicio que se considera de utilidad social en un campo determinado. (Rodríguez, 2008)

En la tercera etapa que es la más reciente, la RSE centra su atención en la acción social de la empresa. Se busca que la empresa tome conciencia de los impactos negativos que genera su actuar. Se debe aclarar sin embargo, que en esta etapa no sólo se considera a la empresa, sino a los consumidores porque se requiere de ellos mayor conocimiento sobre cómo consumir responsablemente.

En este sentido, se empieza a tomar conciencia no sólo del objeto que se produce, vende y consume y del cual se busca que genere utilidades, sino de los impactos que ella genera, es decir en los que serán denominados como grupos de interés, de afectados o *stakeholders* a nivel interno y externo que:

Orientan el fin o la idea misma de la RSE en la medida en que estos hacen parte tanto de la empresa, como del medio en el que se ejecuta su actividad laboral. Es decir, que desde el trabajo que se ejecute con los diferentes *Stakeholders* tanto internos como externos, radica no sólo la importancia de la RSE como plan que busca una relación recíproca entre estos con su impacto social y ambiental, sino la efectividad que tendrán los mismos para con la empresa. De allí radica la importancia de los mismos, ya que este nuevo elemento en el campo de la RSE hace que se particularice el ejercicio de la misma, en otras palabras, que se identifiquen y responda a los

intereses de los grupos con los que se relaciona la empresa(DUQUE OROZCO & MARTÍNEZ BARÓN, 2012).

En este contexto se define el Pacto Mundial, en el que se dan indicaciones respecto al medio ambiente, los Derechos Humanos (DDHH) y los estándares de trabajo: Esto supone, entre otras cosas, “promover y garantizar el respeto por los derechos humanos, generar empleo en condiciones laborales dignas, realizar inversión social con calidad y responsabilidad, proveer atención efectiva al consumidor, y garantizar el cuidado del medio ambiente, entre otros asuntos”. (Colombia Líder, 2012).

Como se puede ver a través del recuento histórico presentado, la RSE surge en un contexto de procesos de globalización, en el que los efectos de la Segunda Guerra Mundial propician el origen de entidades internacionales y de movimientos sociales que empiezan a generar presión en los Estados para que se tome conciencia sobre la manera en que las formas de producción y consumo afectan a la sociedad y el medio ambiente. Por ello, las nociones de responsabilidad social se vinculan históricamente a diferentes formas de legitimación de las empresas y los empresarios en la sociedad (Belalcázar, 2003)

Las relaciones sociales y laborales que se establecen entre la empresa y los trabajadores, permiten que en este trabajo se haga un análisis de tipo sociológico, ello implica revisar cómo a través de su percepción de Responsabilidad Social Empresarial, Corredores Asociados fomenta o afecta las relaciones sociales y laborales de su grupo de interés interno, trabajadores y/o colaboradores.

Para ello, se revisarán posiciones teóricas de autores como; Enrique de la Garza y Paulo Campanario desde la sociología del trabajo, Michael Porter desde la teoría del Valor Compartido y a María Paula Vergara; datos ofrecidos

por Asobancaria, entre otros, que logran dar una mirada conceptual del papel de las políticas de RSE en el fomento o afectación que toda relación laboral genera en sus diferentes *stakeholders* que para este caso, será el grupo de interés: Colaboradores.

La selección de estos autores se debe a que dentro de sus análisis tienen en cuenta recorridos históricos y diversas variables, ellos no asumen la RSE como una moda o un concepto nuevo, sino como parte de una condición histórica que nace con las formas y relaciones de producción mismas.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

- ✓ ¿Cómo a través de su percepción de Responsabilidad Social Empresarial para el año 2014, Corredores Asociados fomenta o afecta las relaciones sociales y laborales de sus trabajadores?

1.4 Objetivo general:

- ✓ Analizar la forma como se fomentan o afectan las relaciones sociales y laborales de los trabajadores de CA a través de la percepción de Responsabilidad Social Empresarial que tiene la empresa para el año 2014

1.5 Objetivos Específicos:

- Identificar la percepción de los trabajadores frente a las iniciativas de RSE por parte de Corredores Asociados hacia su grupo de interés, Colaboradores.
- Identificar la percepción de Responsabilidad Social Empresarial por parte de los directivos.
- Presentar las posibles coincidencias o contradicciones en la percepción de Responsabilidad Social Empresarial entre los trabajadores y directivos de Corredores Asociados.

1.6 Justificación

El presente análisis de caso está dirigido a una interpretación cualitativa y cuantitativa del papel que juega la responsabilidad social empresarial (RSE) con relación a sus trabajadores, dentro de la empresa Corredores Asociados que hace parte del sector financiero colombiano. Este análisis aporta una mirada histórico-analítica sobre las contribuciones y afectaciones en las relaciones sociales y laborales que se dan dentro de un entorno laboral.

Este tema de investigación presenta una gran relevancia sociológica ya que a través de este tipo de análisis se logra observar el papel que tiene la empresa en la sociedad y cómo esta ayuda en la construcción de la misma, es decir el cómo la empresa puede contribuir a la construcción de espacios laborales más conscientes de las implicaciones que tiene su accionar, para este caso en sus trabajadores.

Por lo tanto, este análisis se dará dentro de una discusión sociológica frente al papel de las relaciones sociales y laborales dentro de un contexto empresarial, la forma como el quehacer de la empresa afecta de manera directa e indirecta a sus grupos de interés, puntualmente los colaboradores.

Para ello, en esta investigación que tiene como eje disciplinar la Sociología del trabajo, es importante analizar cómo a través de la percepción de Responsabilidad Social Empresarial, Corredores Asociados fomenta o afecta las relaciones sociales y laborales de su grupo de interés interno, trabajadores.

Este trabajo de investigación se desarrollará únicamente con el grupo de interés “Colaboradores” porque se parte de la premisa de que una acción de RSE debe partir de acciones internas para que estas puedan difundirse a nivel externo, no solo a través de campañas sino desde la forma como sus trabajadores asumen la misión de la empresa y cómo la relacionan con sus expectativas, las relaciones que establece con otros para cumplirlos y la forma como esta se relaciona con sus stakeholders externos.

En ese sentido será importante identificar las acciones que lleva a cabo la empresa con sus empleados y sus diferentes áreas. Ello llevará a exponer las posibles fortalezas y falencias que se presentan en el plan de RSE teniendo en cuenta el fomento de trabajo en equipo y la participación social y colectiva de los múltiples equipos de trabajo que llega a tener Corredores Asociados.

CAPITULOII: MARCO REFERENCIAL

Con el fin de hacer un análisis de caso de la RSE en este capítulo se aborda primero el contexto histórico de la RSE dentro del campo de la Sociología del trabajo, para luego explicar algunos de sus componentes básicos como son los grupos de interés (específicamente el grupo de interés Colaboradores), y lo referente a la ética empresarial. También se revisan nuevas concepciones de la RSE a través de lo que se ha llamado el Valor Social compartido (VSC) para así dar paso al siguiente capítulo de esta investigación, en el cual se desarrolla el caso puntual del sector financiero, más específicamente el de Corredores Asociados.

2.1 Nacimiento histórico de la RSE

Para analizar y entender desde la Sociología del trabajo la relación entre las empresas y la responsabilidad social es necesario tener en cuenta lo que propone Paulo Campanario en el marco del foro: *Crisis del sistema mundo capitalista, Hegemonía y Estado*, realizado por la revista “Desde Abajo” en la ciudad de Bogotá en el año 2011. En él, ofrece un análisis historiográfico acerca de las afectaciones en las relaciones sociales a raíz de cambios históricos en los modelos de producción económicos.

Con el objetivo de explicar las afectaciones sociales a raíz de los cambios históricos en los modelos de producción, Campanario presenta la forma como en las sociedades primitivas **el valor de uso** prevalece sobre **el valor de cambio**. Toma como ejemplo una flecha que es producida por el indígena por la necesidad directa que tiene de ese objeto para cazar o defenderse, lo que le permite garantizar su supervivencia y la de su comunidad. En este tipo de sociedad no hay excedentes, hay una noción de tiempo-trabajo que incide en el valor, no monetario, sino social que se le da al objeto.

En las sociedades mercantiles pre-capitalistas **el dinero es un medio para intercambiar, no es el fin**, es decir que el precio es el medio porque la finalidad de la producción es hacer cosas útiles para la sociedad. El dinero es un medio a través del cual se genera una forma de intercambio más ligado a las necesidades del que vende porque con él podrá obtener los objetos que necesita en otros lugares, lo que no sucedía con el intercambio de productos que estaba atado a la producción específica de un lugar.

Posterior a esto, se comienzan a generar una serie de cambios en estas nuevas sociedades pre-capitalistas donde la fórmula económica cambia, en cuanto los productores individuales-privados comienzan a ver el valor del precio (aquel valor comercial que tiene un objeto dentro de un modelo capitalista), más importante que el del valor de uso (Valor de utilidad que tiene

un objeto dentro de un modelo de producción), y su único fin es el de obtener ganancia individual. Gracias a ello, el precio pasa a ser lo más importante y el valor de uso pasa a ser un insumo más del objeto, pero ya sin la importancia que venía teniendo época atrás, dándole así entrada al capitalismo. (Campanario, P 2011).

Esta lectura se opone a lo propuesto por Enrique la Garza, que afirma que “la diferencia histórica entre Trabajo y no Trabajo, no puede ser determinada por el tipo de actividad o de objeto, sino por ser generadora de productos útiles en articulación con ciertas relaciones sociales de subordinación, cooperación, explotación o autonomía”. (Toledo, E 2012). Así mismo, propone el trabajo como “una forma de interacción entre hombres y entre éstos con objetos materiales y simbólicos, afirma que todo trabajo implica construcción e intercambio de significados”(Toledo, Biblioteca virtual CLACSO, 2009).

Esta posición puede contrastarse con el modo de producción capitalista en la que muchos de los significados son construidos en función de la ganancia. A ello se suma el valor simbólico que tiene que ver más con una serie de interpretaciones que se dan desde emociones, sensaciones, valores culturales e imaginarios que se generan dentro de la sociedad. Por ejemplo, hay objetos cuyo valor simbólico es muy alto porque están relacionados con discursos religiosos, políticos y o culturales. También existen objetos suntuosos como un reloj de marca el cual tiene mayor valor económico y simbólico que una cama, cuyo valor de uso es mucho mayor. Actualmente se producen objetos con una vida útil corta de tal manera que esto incrementa el consumo, sin importar las afectaciones tanto en la economía de la persona que lo compra, como en el medio ambiente ya que se genera más basura.

Lo anterior, también puede sustentarse en que a medida que se generan mayores niveles de tecnificación en la producción se desarrollan producciones

que buscan la disminución de costos y el aumento de las ganancias gracias a que este proceso implica mayor producción.(Campanario, P 2011).

Estas condiciones también llevan a que las empresas compitan en un mercado que es cada vez tecnificado y especializado -dependiendo de la actividad de la empresa - pero que trae como resultado mayores niveles de especialización, además de mayores niveles de desconocimiento del conjunto del proceso productivo. Es decir, de todas y cada una de las tareas que implica, por ejemplo, producir un carro: conocer las piezas, su función, el diseño, su comercialización y posicionamiento en el mercado, entre otras, algo que sí sucede en el taller artesanal en el que una persona produce el objeto en su totalidad.

En este tipo de producción, es habitual que sólo se conozca una parte del proceso, lo cual en muchas ocasiones no permite entender las implicaciones del trabajo realizado. Es decir, se tiene una mirada parcial del proceso y no se alcanzan a percibir las afectaciones sociales y ambientales que éste produce.

Por lo mismo, Campanario explica cómo el modelo capitalista también implica que para poder aumentar la productividad y las ganancias, se buscan formas más tecnificadas a través de las máquinas, lo que disminuye la cantidad de obreros que participan en el proceso de producción. Es decir, entre más cantidad de obreros, la tendencia de la empresa es hacia la disminución de la tasa de ganancia. También, a mayor cantidad de producción menor ganancia porque aumenta la oferta y por ende la competencia.

En vista de lo anterior, el capitalista busca la acumulación de dinero a la par de la obtención de beneficios en el ámbito especulativo y productivo que le ofrece el mercado financiero, trayendo como resultado el control del precio del objeto dentro del mercado. (Campanario, P 2011).

De acuerdo a los efectos del sistema de producción capitalista, donde el capitalista busca la acumulación de dinero y el manejo en los sistemas de producción, el sector privado comienza a ser entonces un actor fundamental dentro de las dinámicas sociales y económicas de la sociedad, que logran articularse con los diferentes grupos de interés que tiene una empresa, que si bien para la época del fin de la segunda guerra mundial se ven como una pieza más de la máquina, a raíz de las constantes movilizaciones sociales y las presiones de los diferentes grupos sindicales y sociales, se logra observar estos grupos de interés como actores con voz y voto dentro de la empresa.

A raíz de estas exigencias realizadas por movimientos sindicales y sociales de la época de la pos guerra en las cuales buscaban **mejores condiciones laborales y sociales**, el Estado y la empresa comienzan a desarrollar nuevos proyectos y mecanismos que buscan mitigar dichos efectos del quehacer empresarial dentro de las comunidades afectadas. Estas nuevas iniciativas relacionadas con cada uno de sus grupos de interés o Stakeholders, ayudan al nacimiento de la responsabilidad social por parte de las empresas.

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto, como muchos otros, con una historia y en una continua construcción. Existen versiones diversas respecto a los inicios de este concepto pero hay coincidencia frente al hecho de que este se da como respuesta a la presión ejercida por grupos sociales por acciones no favorables para diferentes actores dentro y fuera de la empresa (Rodríguez, 2008).

Estas acciones llevan a que el sector empresarial se vea presionado a mitigar sus impactos en la comunidad y a identificar los sectores y los grupos que se ven más afectador por su quehacer. Este proceso de identificación no discrimina entre los grupos de interés internos o externos, pues dentro de los grupos están tanto los trabajadores, sus familias, la comunidad en la que tienen más impacto y diferentes grupos relacionados con la empresa como los accionistas y otras empresas con las cuales comercializan o de las cuales obtienen materias primas. Un ejemplo de esto es la explotación del caucho,

comercializado a comienzos y mediados de siglo por empresas inglesas y que tantas afectaciones genera en comunidades indígenas del Amazonas.

2.2 El rol de los grupos de interés o Stakeholders en la RSE

En este fragmento es importante analizar el papel que juegan los grupos de interés o Stakeholders dentro de una compañía y así mismo el resultado que tiene un plan de Responsabilidad Social Empresarial dentro de las relaciones sociales y laborales de los mismos. Todo esto a partir de un recorrido histórico y conceptual acerca de lo que se entiende por Stakeholders o grupos de interés.

El concepto o definición que se tiene acerca de lo que es un grupo de interés o Stakeholder ha tenido diferentes miradas a lo largo de su historia. Aproximadamente a mediados del siglo XX nace el concepto de Stakeholder o grupo de interés desarrollado por **la literatura administrativa (LA)** la cual lo definía como “los sectores sociales que las empresas deben tener en cuenta para poder funcionar” (Belalcázar, 2003).

Estos sectores sociales de los cuales habla la LA, tienen una fuerte relación con la gobernabilidad corporativa (GC) la cual miraba a estos grupos desde la transparencia que debían tener los empresarios. Es decir, que se limitaba únicamente a ver a los stakeholders como aquellos empresarios que manejaban la estructura de las corporaciones lo que llevaba a que no existiera

una relación entre los empresarios, la sociedad y los trabajadores.(Belalcázar, 2003).

Estas relaciones empresariales llevaron a la discusión entre el manejo de la producción y el control de la propiedad, donde “los propietarios perdieron la posibilidad de control sobre las empresas, y los gerentes aumentaron su capacidad de control en la corporación” (Belalcázar, 2003). Este enfrentamiento entre propietarios y gerentes llevó a que desde la GC (vista en un sentido normativo), se lograra encontrar un punto de equilibrio en el cual tanto el propietario como el gerente, como lo menciona Belalcázar, lograran una maximización de las acciones de la empresa y así mismo su rentabilidad.(Belalcázar, 2003).

Por otro lado, dentro de estas concepciones del mundo empresarial hay unadivergencias entre la mirada alemana y la mirada angloamericana en las cuales: en la primera se designaron como “aquellos modelos que se orientan hacia los sectores que afectan o son afectados por el quehacer empresarial (stakeholders), y el segundo el modelo orientado hacia los accionistas o “stakeholders”. (Belalcázar, 2003).

A estas diferencias entre el modelo alemán y el angloamericano se suman grupos sociales y sindicales, que exigían tanto al Estado como al sector empresarial, un planteamiento más responsable sobre el actuar de la empresa en la sociedad. Se comenzó a plantear la necesidad de que la empresa fuese más responsable con sus trabajadores y con el medio ambiente, ya que de una u otra manera el acelerado crecimiento de este sector a nivel mundial dejó como resultado un sin número de impactos tanto sociales como ambientales, donde los más perjudicados eran aquellos trabajadores asalariados de menores ingresos.

A raíz de las exigencias hechas por grupos sociales y sindicales sobre la responsabilidad social de las empresas, tanto los administradores como los accionistas empiezan a ver la necesidad de cumplir con ellas y por esta razón se incluye a los trabajadores como grupos de interés, lo que da como resultado la conjunción del modelo angloamericano con el alemán. De esta manera el concepto de stakeholders se comenzará a plantear también en el marco de la discusión en torno a la responsabilidad social de las empresas. (Belalcázar, 2003)

En esa medida, la relación existente entre responsabilidad social empresarial y stakeholders lleva a la idea del trabajo conjunto entre accionistas, administradores y trabajadores. Ahora bien, el trabajo que tiene la RSE para con sus stakeholders, lleva a la noción del cumplimiento de las demandas interpuestas por los trabajadores, proveedores, clientes, etc., que de una u otra manera ayudan y son parte importante del quehacer de la empresa. Sin embargo, el supuesto de que debe lograrse un equilibrio de intereses entre ellos, hace que esta teoría se considere inaplicable, carente de capacidad explicativa y con un alto componente ideológico. (Belalcázar, 2003).

A pesar de que el papel de los stakeholders es trascendental para el quehacer de la empresa en un modelo de producción, los planes de responsabilidad social empresarial a lo largo de su historia, se han visto enfrentados a múltiples grupos sociales que exigen un mayor entendimiento frente a los impactos que esta genera en la sociedad y así mismo dentro de la empresa. En este último aspecto, los movimientos sindicales han jugado un papel importante en la construcción de planes, guías y entidades que busquen orientar a las empresas frente a lo que es la responsabilidad social empresarial y a cómo debe ser su desarrollo tanto para sus stakeholders internos, como externos.

La concepción y los principios sobre la responsabilidad social empresarial están contenidos en programas de organismos internacionales, como el documento programático de la OIT sobre trabajo decente, el Pacto Global propuesto por el secretario de las Naciones Unidas en Enero de 1999 a los empresarios y el documento de discusión de la Comisión Europea sobre responsabilidad social

empresarial encaminado a difundir las mejores prácticas de responsabilidad social... (Belalcázar, 2003).

En esa medida, el papel que juegan cada uno de los grupos de interés, lleva al sector empresarial y al Estado mismo, a buscar de diferentes maneras la articulación frente a lo que hace la empresa y sus efectos en los grupos de interés, que más allá de estar regulado por un rol dentro de la empresa (Stakeholder interno), debe estar orientado por una serie de mecanismos y programas que generen una maximización no solo económica de los clientes y proveedores, sino además de un crecimiento social colectivo frente al quehacer de la empresa.

Para el caso de los trabajadores Cecilia Garavito plantea en su ensayo *Responsabilidad social empresarial y mercado de trabajo* que: “Entendemos como RSE en el ámbito laboral a las acciones de las empresas orientadas a ofrecer «un trabajo decente y productivo, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana»”(Garavito, 2008)

El análisis de Cecilia Garavito se contextualiza en el Perú y en él afirma que generalmente las políticas de RSE se dan en sociedades que tienen un mayor nivel de desarrollo porque tienen una mayor percepción de RSE, esta afirmación la hace con base en estudios de Commenne (2006) y de Caravedo (1999) “quien afirma que las empresas llenarían los vacíos dejados por la falta de cumplimiento de sus deberes por parte del Estado”.(Garavito, 2008).

Esta visión puede complementarse con la informalidad en el empleo en Colombia, que según los índices presentados por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), en el 2013 son del 68%, lo que genera una menor demanda de la sociedad de políticas de RSE. Según Garavito las fuentes principales del desarrollo del concepto de RSE:

Son documentos elaborados por organismos internacionales, que tienen como base la

defensa de los derechos fundamentales en el trabajo y/o la preservación del medio ambiente. Entre estos documentos están la Declaración Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, y la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, ambas de la OIT (organización Internacional del Trabajo 1999c, 2001a, 2001c); las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE (organización para la Cooperación y el Desarrollo 2003a, 2003b); y el Pacto Mundial (Global Compact) de la ONU (organización de las Naciones Unidas 1999a, 1999b). Estos documentos establecen derechos laborales fundamentales, condiciones de trabajo mínimas y la necesidad de proteger el derecho de los habitantes del futuro a un medio ambiente adecuado.(Garavito, 2008)

Por ello, según lo plantea Garavito (2008), “Entre los derechos fundamentales declarados por la OIT están: Libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; eliminación del trabajo forzoso; abolición del trabajo infantil; y eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación (organización Internacional del Trabajo 1999b, 2001a).” (Garavito, 2008). En su análisis afirma que con frecuencia las empresas confunden los programas de recreación y educación para los trabajadores con planes de RSE. Por supuesto esto tiene que ver con un contexto social en el que las difíciles condiciones laborales, no llevan a una mayor exigibilidad de derechos y de una responsabilidad social de las empresas.

En cuanto a la pregunta de qué lleva a una empresa a adoptar un plan de RSE las alternativas que plantea siguen siendo las de aquellos inversionistas que buscan sentirse bien por hacer caridad, por los beneficios que este genera en la productividad de la empresa al tener trabajadores más satisfechos, para atraer a trabajadores más productivos y comprometidos porque reconocen el rol que desempeña la empresa dentro de la sociedad o por presiones del mercado internacional en el que una empresa con RSE logra un mayor posicionamiento.

En todo caso en el mercado capitalista la RSE puede ser vista como un costo o como una inversión. Esta inversión tiene relación con unos valores a través de los cuales la empresa posiciona sus productos o su modelo de producción en el mercado y dentro de sus trabajadores.(Garavito, 2008).

2.3 La Ética de la empresa como un componente de la RSE:

Para el desarrollo de esta parte del documento, se torna pertinente lo propuesto por los autores Fernando Savater en su libro *La Dimensión Ética de la Empresa* y Adela Cortina en su libro *La Ética Empresarial* para lograr observar cómo la ética empresarial se convierte en parte sustancial en la construcción y definición de un plan de Responsabilidad Social empresarial.

En primera instancia, se observa cómo Adela Cortina abre la mirada a la forma como se puede desenvolver la ética de las empresas, en donde el juego del mercado tiene un papel importante y definitorio a la hora de establecer unos mínimos éticos. Es decir, la ética en la empresa se limita a que “en realidad coinciden con el cumplimiento de la legalidad y la sujeción a las leyes del mercado. La empresa debe preocuparse por ganar dinero, ya que los poderes públicos se encargan de lo moral” (Cortina, 2008)

Por otro lado, Fernando Savater observa que el papel del empresario debe estar encaminado por una serie de virtudes que debe tener para lograr mantener una empresa desde una mirada económica y social. Este camino ayuda a que el empresario obtenga implícitamente una responsabilidad social frente a su profesión. Es decir que “el empresario le permite identificar a la empresa su utilidad social, su dimensión de justicia y su prudente asunción de riesgos de tal manera que sepa distribuirlos equilibradamente”. (Savater, 1998). De este modo, el empresario es aquella persona que de una u otra manera tiene ciertas cualidades que se verán reflejadas en la gestión que desarrolle la

empresa frente a sus grupos de interés y en los diversos ámbitos sociales y laborales de los mismos.

Lo anterior se opone a lo planteado por Adela Cortina, la cual cuestiona si realmente “la ética empresarial es una necesidad o un simple maquillaje que busca disimular y quizás tranquilizar su mala conciencia (la del sector empresarial), dando la apariencia de que la ética les parece fundamental en la empresa” (Cortina, 2008). El concepto de ética empresarial generará controversias porque puede ser considerada como una estrategia más de venta, un maquillaje, una forma de hacer caridad social o en realidad una toma de conciencia sobre su compromiso social.

Por consiguiente, es importante tener en cuenta el origen de esta nueva visión de la empresa o por lo menos de la ética empresarial, ya que esta, a partir de la década de los 60 empieza a ponerse de moda en Estados Unidos y paulatinamente en Europa (Cortina, 2008) a raíz de una serie de necesidades y exigencias sociales, gracias a las cuales el sector privado empezó a jugar un papel definitorio en la relación que se da entre la sociedad y la empresa, y así mismo la relación interna que se da entre sus diferentes grupos de interés o Stakeholders. La **responsabilidad social empresarial** empezó a jugar un papel importante porque se entiende que no solo los individuos son moralmente responsables, sino también las empresas, tal y como lo muestra la siguiente cita tomada del libro de Adela Cortina, *la ética empresarial*.

El término de empresa cambió sustancialmente en los últimos tiempos, desde entenderla como el terreno de los hombres sin escrúpulos, movidos exclusivamente por el afán de lucro, a considerarla como una institución socioeconómica que tiene una seria *responsabilidad moral con la sociedad*, es decir, con los consumidores, accionistas, empleados y proveedores.

En efecto, en una época como la nuestra en la que retos como los ecológicos exigen ir más allá de la ética personal del deber y asumir que los colectivos son responsables de las consecuencias de sus acciones, el paso del deber personal a la

responsabilidad colectiva, en este caso la corporativa, está dado. Y ello se muestra también en un mundo como el empresarial en el que empieza a esclarecerse que, no solo los individuos son moralmente responsables, sino también las empresas. (Cortina, 2008)

Siendo así, resulta clara la gran importancia de vincular a cada uno de los actores inmersos en la sociedad, que de algún modo y en trabajo conjunto logren ver la necesidad de implementar no solo una ética empresarial, personal, o social, sino la iniciativa colectiva y social de pensar en nuevas maneras de trabajo colectivo, donde cada uno de los actores que estén vinculados a este, obtengan ganancias y crecimiento económico, social, político y cultural. En este último punto, el papel de la empresa es vital debido a su impacto en la sociedad y además por ser una institución en la que se conglomeran todo tipo de personas y actividades. Para ello es importante innovar en las maneras en como esta actúa y los resultados que produce.

2.4 Un nuevo enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial

Michael Porter en su texto "*La creación de valor compartido*" hace referencia a la necesidad que tienen las empresas de volver a legitimarse debido a los altos costos sociales y ambientales que han generado los procesos de producción y consumo en los que estas se han considerado autosuficientes. Esto, gracias a que lo externo le es extraño y porque las comunidades perciben pocos beneficios de ellas:

La legitimidad de las empresas ha caído a niveles inéditos en la historia reciente. Esta pérdida de confianza en las compañías lleva a que los líderes políticos tomen medidas que socavan la competitividad y minan el crecimiento económico. Las empresas están atrapadas en un círculo vicioso. (Michael Porter, 2011).

Porter habla sobre una nueva construcción del capitalismo en la medida en que este deja de ver los controles sociales como limitantes. A su vez la sociedad y los gobiernos entienden que desde la empresa se pueden desarrollar muchos de sus proyectos. Es decir, que en lugar de asumir a la otra parte como un obstáculo, se entiende que las debilidades en el entorno social afectan la producción. Desde este ámbito, propone reemplazar la Responsabilidad Social Empresarial por el Valor Social Compartido (VSC) porque:

“La creación de valor compartido (CVC) debería reemplazar a la responsabilidad social corporativa (RSC) como guía de las inversiones de las empresas en sus comunidades. Los programas de RSC se enfocan principalmente en la reputación y sólo tienen una conexión limitada con el negocio, haciendo que sean difíciles de justificar y mantener en el largo plazo. En cambio, la CVC es parte integral de la rentabilidad y la posición competitiva de una empresa. Aprovecha la experticia y los recursos únicos de una empresa para crear valor económico mediante la creación de valor social.” (Michael Porter, 2011)

Teniendo en cuenta la cita anterior, se observa que la empresa debe entender que al generar enfoques en el entorno social que permitan la innovación y la renovación, habrá un mayor crecimiento de la sociedad y mayores oportunidades para la creación de valor, es decir se propicia un mejor entorno para las operaciones.

En este sentido Potter habla sobre el **Valor Social Compartido** (VSC), en el cual se entiende que cada uno de los elementos tanto internos como externos que hacen parte o que son afectados por el proceso de producción, son fundamentales porque es a través de ellos que generan unos productos y unos servicios, por un lado, y por el otro se establecen unos mercados. (Michael Porter, 2011).

Se entiende que se comparte un valor social en la medida en que se reconoce el rol que juega cada una de las partes en el proceso y la manera en que el

beneficio de unos: **empleados, inversionistas, proveedores, distribuidores y medio ambiente**, es de todos:

El concepto de valor compartido puede ser definido como las políticas y las prácticas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera. La creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económico y social.

El concepto descansa en la premisa de que tanto el progreso económico como el social deben ser abordados usando principios enfocados en el valor. El valor es definido por los beneficios en relación con los costos, no sólo por los beneficios. La creación de valor es una idea reconocida desde hace tiempo en los negocios, donde las utilidades son los ingresos recibidos de los clientes menos los costos incurridos (Michael porter, 2011)

Por ello, el VSC genera nuevas lecturas a premisas como que la naturaleza es una fuente ilimitada de recursos; que hay una estructura piramidal en la organización y de ella depende o no los beneficios y la participación que tienen los empleados; la creación de valor a corto plazo sin importar las consecuencias, se cambia por el análisis de las circunstancias que determinan el éxito a largo plazo en diferentes ámbitos.

En cambio, el concepto de valor compartido reconoce que las necesidades sociales, y no sólo las necesidades económicas convencionales, son las que definen los mercados. También reconoce que los males o las debilidades de la sociedad suelen crear costos internos para las empresas, como energía o materias primas despilfarradas, accidentes costosos y la necesidad de capacitación paliativa que compense las insuficiencias en educación. (Michael porter, 2011)

El Valor Social Compartido propone entonces una nueva mirada de las empresas a través de la cual se reconocen diversas perspectivas y se establecen unos principios que no solo tienen que ver con los bienes o servicios que se ofrecen, sino con una ética que está guiada por unos parámetros claros en su accionar tanto dentro de la empresa, como a nivel social y además en el mismo sector empresarial. Por ello se habla de:

una ética empresarial que se refiere a los mecanismos que usa una organización para integrar sus valores organizacionales, como honestidad, confianza, respeto y justicia, en sus propias políticas, prácticas y en la forma en la que se toman las decisiones en todos los niveles de la empresa, diseñando programas de ética basados en un código de valores, definiendo comportamientos éticos, entregando herramientas para la toma de decisiones equitativas, y para resolver dilemas complejos como los estándares globales y la privacidad del empleado (Maria Paula Vergara, 2009).

Con base en lo planteado anteriormente, es posible decir que no puede haber una debida Responsabilidad Social Empresarial sino existe una conciencia de que existe un Valor Social Compartido y que este tiene que ver con cada uno de los actores: inversionistas – consumidores – colaboradores. En este sentido su proyección estratégica debe tener en cuenta cada una de estas variables ya que:

La teoría estratégica dice que para tener éxito, una empresa debe crear una propuesta de valor distintiva que satisfaga las necesidades de un conjunto escogido de clientes. La empresa obtiene una ventaja competitiva con la forma en que configura la cadena de valor o el conjunto de actividades involucradas en la creación, producción, venta, entrega y respaldo de sus productos o servicios. (Michael porter, 2011)

Es decir que la productividad de una empresa no se puede medir únicamente por la rentabilidad que le genera a sus inversionistas, sino en la forma como asume las relaciones que establece entre los diferentes contextos de los cuales obtiene su utilidad. Existe conexión entre la productividad de la empresa y los diferentes sectores que tienen que ver con ella, lo que lleva a buscar un mejor relacionamiento tanto con el entorno donde se ejerce el quehacer empresarial, como al interior de la empresa.

En este sentido, y para el caso de esta investigación, se hace necesario entender la manera como las empresas generan nuevas estrategias que no solo re significan el papel de los trabajadores, sino que reconocen su importancia en la construcción de óptimas relaciones sociales y desempeños

laborales. Esta lectura se opone a condiciones históricas que han marcado las relaciones laborales tal y como lo analiza Enrique de La Garza en el caso de Latinoamérica:

“...en América Latina se establecieron preferentemente configuraciones productivas similares al toyotismo precario (tecnologías intermedias, mano de obra no calificada, nuevas formas de organización del trabajo, bajos salarios, poca seguridad en el empleo, alto desgaste de la mano de obra, culturas laborales instrumentalistas y gerenciales despóticas) y la permanencia de formas tayloristas-fordistas fue en parte por causas estructurales (abundante mano de obra barata y poco calificada, precarios sistemas de relaciones industriales, sindicatos debilitados o sometidos a las gerencias), pero también jugaron aspectos subjetivos (las concepciones de las gerencias acerca de cómo debe dirigirse una empresa, de lo que es un trabajador en América Latina, de los gobiernos en cuanto al modo de desarrollo y de los sindicatos en cuanto a su papel en la producción). (Enrique de la Garza Toledo, 2010).

Por ello, dichas formas de producción han afectado históricamente el nivel de desarrollo no solo de los empleados sino del mismo mercado ya que afecta las capacidades de aquellos que participan en la producción, la posibilidad de asociarse con otros para ganar nuevos derechos laborales y en el mercado en la medida en que la demanda no crece y los servicios y productos que se ofrecen no se diversifican.

En este contexto predomina la explotación y el control que se ejerce de manera piramidal en el cual...

...Se puede controlar el horario y la jornada, el espacio productivo, la calidad y cantidad del producto producido, las materias primas, las herramientas y maquinaria, el método de trabajo, la calificación, la división del trabajo, la capacitación, el ingreso a la ocupación, la salida de la misma, el ascenso, el ingreso o el salario, las prestaciones... (Toledo, 2012)

Por ello, bajo la lectura del Valor Social Compartido se establecen nuevos parámetros en las relaciones laborales que reconocen que dentro de los criterios de evaluación de una empresa debe tenerse en cuenta lo que dicen sus colaboradores. Colaboradores porque su rol no se reduce a realizar una función sino a participar dentro del mismo proceso.

Dentro de los criterios de evaluación para medir el desarrollo de un plan de RSE en cuanto a las relaciones sociales y laborales que se dan dentro de las diferentes áreas y trabajadores de una empresa; se tienen en cuenta el respeto a la diversidad, la participación y posibilidad de agruparse, el desarrollo del trabajador en entornos sociales, familiares y laborales, entre otros. (Grupo Bolívar, 2013).

Se quiere que los colaboradores estén comprometidos, da lo mismo el nivel profesional porque todos y cada uno de ellos es consciente del valor del trabajo que realiza. Se puede poner como ejemplo la empresa chilena Gerdau que en el 2013 obtuvo el premio Pro Humana. Gerdau muestra como uno de sus mayores valores el hecho de que el operador participa en las decisiones de trabajo y tiene la posibilidad de organizarse en células de trabajo (CNNChile, 2013).

Esta situación genera confianza y organización entre equipos además, al tener la posibilidad de la participación en la toma de decisiones, se genera un entorno donde se propician nuevas búsquedas y retos. Allí el trabajador no está para repetir una operación una y mil veces hasta desgastarse como una pieza más de la maquinaria que propone el modelo fordista “–Producción en línea con mano de obra no calificada, nuevas formas de organización del trabajo, bajos salarios, poca seguridad en el empleo, alto desgaste de la mano de obra, culturas laborales instrumentalistas y gerenciales despóticas-“(Toledo, E2012), sino que puede dirigir su mirada y reconocer otras perspectivas no solo del bien o servicio, sino sus relaciones con sus otros compañeros, las áreas de la empresa y la sociedad misma.

Podría decirse entonces que recupera el valor de uso del que se hablaba en la primera parte de este trabajo y que fue remplazado por el valor económico, lo cual había dejado a un lado las preguntas: ¿le sirve esto a alguien y de qué

manera?

Empresas como Nestlé establecen como pilares de su RSE el clima laboral y familiar de sus empleados. Se reconoce que un trabajador que tiene problemas no va más allá del 20%. Es por esto que propone actividades como paseos, parrilladas, eventos deportivos que incluyen a las familias. Esto genera un mayor nivel de compromiso y hace parte de lo que en Nestlé se entiende como éxito empresarial. (CNNChile, 2013)

Estas nuevas formas de conducta en las relaciones laborales y sociales promovidas por los planes de RSE podrían presionar a los otros grupos empresariales, para llegar así a establecer esquemas de trabajo más sociales y comunitarios que generen ganancias tanto para el trabajador como para la empresa, porque se produce un círculo virtuoso que va impactando a toda la sociedad. Desafortunadamente el valor social compartido es muy incipiente en el desarrollo empresarial colombiano ya que es evidente, a partir de investigaciones de memoria histórica como las presentadas por el Centro de Memoria Histórica en el informe Basta ya, la relación entre empresas privadas y multinacionales en los procesos de despojo de la tierra, masacres, desplazamiento y el financiamiento de grupos paramilitares.

Esta condición evidencia que o no existe una ética empresarial o que esta solo tiene que ver con unos valores que se posicionan como una estrategia de mercado, de la cual solo se benefician los inversionistas y los administradores mas no la sociedad en la cual estas empresas operan.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

Con el fin de analizar cómo a través de su plan de Responsabilidad Social Empresarial Corredores Asociados fomenta o afecta las relaciones sociales y laborales que se dan entre las diferentes áreas y sus empleados, este capítulo se desarrollará de la siguiente manera:

En una primera parte se explica qué es un análisis de caso, lo que lleva a la segunda parte del capítulo en el cual se contextualiza la RSE en el sector financiero, ya que CA hace parte de él. Finalmente se aborda el caso

específico de Corredores Asociados teniendo en cuenta lo planteado por la empresa en documentos de circulación interna sobre qué es la empresa y lo que le ofrece al trabajador.

Es importante precisar que el número y el grupo de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario, fue determinado por la gerente administrativa y de gestión humana quien por políticas de confidencialidad y seguridad de la empresa, no pudo ofrecer un número de empleados más amplio y a su vez, datos personales de cada uno de ellos y ellas como: nombre, cargo y cédula de ciudadanía. (Ver anexo No 2).

Sumado a ello, esta investigación analizará únicamente el fomento o las afectaciones generadas por CA a su grupo de interés interno Colaboradores a través de su percepción de Responsabilidad Social Empresarial.

3.1 Análisis de caso

En primera instancia el estudio de caso tiene el beneficio de que utiliza la experiencia como base para generar conocimiento, es una herramienta para crear teoría, para explicar la causalidad o para validarla y está basado en el realismo. Esto quiere decir, que “se puede ejemplificar o constatar en la realidad lo que propone una teoría” (Yacuzzi, 2005). Así mismo, se convierte en el método cualitativo y cuantitativo de investigación más utilizado en las ciencias sociales.

A través del análisis de caso se pueden generar “procesos de observación, validación de resultados, y de evaluación del conocimiento. Este proceso no se desarrolla en el laboratorio, sino en la vida real e institucional” (Yacuzzi, 2005).

El análisis de caso permite re significar el concepto de ciencia, acercando las ciencias duras de nuevo a las humanidades, porque se entiende que el investigador tiene una mirada desde la cual logra de una u otra manera analizar los fenómenos y aplicar a su vez un método específico (Yacuzzi, 2005).

Es necesario para un análisis de caso que se delimite muy bien el objeto de estudio y se aplique un método adecuado. Por ello, en este proceso, es necesario tener en cuenta tres condiciones: “el tipo de pregunta que se busca responder, el control que tiene el investigador sobre los hechos que estudia, la edad del problema, es decir si es contemporáneo o histórico” (Yacuzzi, 2005).

Por lo mismo, en un análisis de caso, el investigador busca con este tipo de metodología resolver “el cómo” o “por qué” se da una situación o problemática específica lo que le permite desarrollar teorías que se verifican empíricamente. “Si bien algunos proponen que el análisis de caso no puede generalizar sus conclusiones, el analista puede suponer que la misma relación existe entre una población con las mismas características”. (Yacuzzi, 2005). Para el caso de esta investigación no se busca resolver el cómo o el por qué se da una situación problemática general, sin embargo, si se toman datos del Grupo Bolívar, que es representativo en el sector financiero y del cual hace parte Corredores Asociados.

Por ello, estos planteamientos teóricos requieren ir más allá de la muestra e ir a la teoría a partir de planteamientos lógicos. “El estudio de caso viene de la teoría y va hacia ella, es por esto que está precedido por ella, sin embargo, el origen de las teorías, está en el campo del análisis de casos” (Yacuzzi, 2005).

La teoría entonces es el resultado de una combinación del estudio de varios trabajos sobre un tema específico cuya fuente potencial son los fenómenos cotidianos. Los resultados de una teoría serán válidos si todos los procesos se

observan de manera adecuada desde el diseño de caso, el desarrollo de un buen trabajo de campo, hasta la preparación de los informes y resultados. (Yacuzzi, 2005)

Para realizar un estudio de caso es necesario:

1) el diseño y la estructura de la investigación, es decir tener claridad si el objetivo es, predecir, generar teorías, interpretar significados o dar una guía para la acción. 2) se hace énfasis en la recolección de datos que sirven como evidencia. 3) se analiza la evidencia y se vincula ya sea con la información recogida para generar un informe de trabajo que permita o validar teorías, o generar teorías, o explicar su causalidad como ya se había dicho en el comienzo. (Yacuzzi, 2005).

En el análisis de caso sobre el grupo de interés interno, trabajadores y/o colaboradores de la empresa Corredores Asociados, se busca explicar la percepción que se tiene acerca de la RSE utilizando una serie de criterios que permitirán identificar cómo se da en las relaciones sociales y laborales de los trabajadores y con la empresa. Para hacer un análisis de caso es necesario tener un criterio específico que permita guiar la observación hacia elementos claros, por ejemplo:

Valoración y respeto a la diversidad, gestión participativa, relaciones con grupo de trabajadores, política de remuneraciones y beneficios, desarrollo profesional y empleabilidad, cuidado del al salud y seguridad y condiciones de trabajo, desarrollo personal y familiar y valores institucionales.(Grupo Bolívar, 2013).

Sumado a los ítems anteriores, en esta investigación es importante tener en cuenta que cada organización del sector financiero entiende y ejecuta sus planes de RSE de acuerdo a interpretaciones individuales. Es decir que no hay una colectividad frente a los planteamientos de un plan de RSEya que no existe una normatividad frente a esta y lo único similar que existe actualmente son una serie de guías y orientaciones que ayudan mas no obligan a las empresas a la conformación de un plan de Responsabilidad Social Empresarial las cuales son de implementación voluntaria. Entre esas guías se encuentra la ISO 26000 y los

informes de sostenibilidad GRI sumadas al sello de “empresa socialmente responsable” que entrega la corporación Fenalco Solidario.

Por ello, es importante en el desarrollo de esta investigación y puntualmente de este capítulo, entender la situación actual del sector financiero en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, para luego entrar al análisis puntual de Corredores Asociados.

3.2 La responsabilidad social en el sector financiero:

De acuerdo con lo propuesto por Paulo Campanario el sistema financiero es por excelencia especulativo porque no trabaja directamente con la producción sino con los capitales y controles de precios de la producción, es por esto que su accionar tiene implicaciones políticas ya que puede incidir en la toma de decisiones de los Estados sobre políticas de desarrollo, inversiones, préstamos, apoyos a ciertos sectores, entre otros. Los sistemas financieros no están preocupados por la situación global, sino por la corporativa y organizacional, porque a pesar de que sus transacciones se dan a nivel global las utilidades son individuales, es decir, éstas pertenecen al grupo o a la empresa que hace la inversión:

Ahora bien, si el sistema financiero es por excelencia trascendental para una sociedad, también llega a ser igual o más perjudicial. Es decir, su naturaleza misma es la de ser un sistema especulativo; que no trabaja directamente con la producción sino con los capitales y controles de precios de la producción, es por esto, que su accionar tiene implicaciones tanto políticas como sociales sin dejar de lado las económicas, ya que éste puede destruir economías y causar un desequilibrio importante en medio

ambiente (Campanario, P 2011).

Lo anterior permite entender cómo el mercado financiero ayudó al proceso de la globalización, en el cual los principales efectos negativos en la sociedad son: “el aumento de la desigualdad económica, del desempleo y de la Inestabilidad laboral que se da por la precarización de las relaciones de empleo” (Belalcázar, 2003).

La globalización afecta relaciones sociales, políticas, económicas y/o culturales, ya que “la acumulación de capitales y la especulación financiera, generan burbujas económicas”(Campanario, P 2011). Por lo mismo, los niveles de pobreza y de exclusión social de amplios sectores de la población, especialmente en los países menos desarrollados, han generado fuertes críticas por el rumbo actual del sistema y de las políticas de desarrollo, gracias a que “el capitalismo contemporáneo ha dejado desprotegido al individuo y ha permeado sus relaciones con el otro tanto en espacios laborales como comunitarios.” (Campanario, P 2011).

En las sociedades de modelo económico Neoliberal, en la que el valor de uso se cambia por el dinero, “se redujo la capacidad de dar protección, garantías, trabajo, salud y beneficios porque en lugar de que estas necesidades estén garantizadas por el Estado, han quedado en manos de la empresa privada” (Maria Paula Vergara, 2009).

Así fue entonces como comenzó a crecer el sector financiero convirtiéndolo en un actor fundamental para el desempeño óptimo de la sociedad, no sólo en términos económicos, sino además en lo que corresponde a lo social, lo político y lo cultural, tal y como se muestra en la siguiente cita:

Llegó con fuerza el Neoliberalismo, para abrir fronteras y dejar que fluyera el capital. Se pretendía condicionar a los países a aperturas y fue por eso que el Nuevo Capitalismo se impuso con Estados y economías que se flexibilizaban para las

aperturas. Con ello surgió el concepto de individualización. Y, se refuerza en 1989 con la Caída del Muro de Berlín que significó la caída del Socialismo Real y la creciente fuerza del capitalismo. (María Paula Vergara, 2009)

Para el caso colombiano, puntualmente en lo que está relacionado con el sector financiero, es pertinente analizar cómo se ha dado su ingreso en procesos sociales. Según datos presentados por ASOBANCARIA para el 2011:

...el 95% de las entidades del sistema financiero reportó contar con alguna política o estrategia en temas de responsabilidad social, ambiental o de sostenibilidad. Entre los asuntos más relevantes abordados por dichas políticas o estrategias, se encuentran temas relacionados con la gestión del recurso humano, la oferta de productos y servicios para sectores excluidos de la población, códigos de ética y gestión de riesgos sociales y ambientales. El 94% de dichas políticas se encuentra integrado en los planes estratégicos de las entidades y en el 59% de ellas son sometidas a discusión y sus avances son reportados periódicamente a la junta directiva. (ASOBANCARIA, 2011)

Con el fin de evaluar el impacto de estas actividades, los diversos sectores económicos han desarrollado guías e indicadores que orientan a las organizaciones en la consolidación de una gestión social responsable. En particular, “el sector financiero ha desarrollado instrumentos como los Principios de Ecuador, que ofrecen directrices para determinar y evaluar los riesgos socio-ambientales en la financiación de proyectos de desarrollo”. (ASOBANCARIA, 2011). De igual forma, ha promovido los Principios de Inversión Responsable que buscan que los inversionistas adquieran el deber de actuar en procura del mejor interés de largo plazo de sus beneficiarios, teniendo en cuenta que los temas ambientales, sociales y de gobierno empresarial pueden afectar el rendimiento de los fondos de inversión.

También ha impulsado iniciativas como The Smart Campaign para promover la inclusión y la educación financiera y ha impulsado conceptos como el de “consumidor responsable que promueve la introducción de elementos como el impacto socio-ambiental a la hora de adquirir bienes y servicios”(ASOBANCARIA, 2011). A nivel mundial, “el acuerdo fundamental

relativo al concepto de responsabilidad social de la banca gira en torno al objetivo de construir un mundo más habitable”. (ASOBANCARIA, 2011)

Para las entidades afiliadas a ASOBANCARIA, el concepto de responsabilidad social ha evolucionado hacia un compromiso integral que exige “*ejercer bien la actividad bancaria*”. Esto implica que de una u otra manera se encuentren soluciones innovadoras para el desarrollo de productos y servicios que se ajusten a las necesidades de los consumidores financieros. En el entorno colombiano, “la responsabilidad social también conlleva la promoción de la calidad en la atención y servicio al público, el cuidado del medio ambiente, la generación de empleo en condiciones laborales dignas y la inversión social”(ASOBANCARIA, 2011).

Durante el último año, la Superintendencia Financiera y las entidades afiliadas a ASOBANCARIA se han concentrado en la consolidación de una cultura de atención y servicio a los consumidores, mediante la adopción de sistemas para el suministro de información, el acatamiento de los derechos y la educación financiera como eje central de la propuesta. (ASOBANCARIA, 2011)

Por otra parte, las entidades han considerado que la inclusión financiera y el aumento de los niveles de seguridad también hacen parte de su política de responsabilidad social. “En 2010, el 60% de las entidades contaban con fundaciones propias mediante las que canalizaron recursos para financiar proyectos en salud, educación, cultura, deporte y particularmente para los damnificados por la ola invernal que azotó al país”(ASOBANCARIA, 2011)

Podría pensarse a partir de la información brindada por las entidades bancarias y en especial por ASOBANCARIA, para este caso, que las empresas financieras están asumiendo de manera adecuada su responsabilidad social. Sin embargo, también se puede afirmar que políticas de mejor atención al cliente y de inclusión financiera, el desarrollo de productos y servicios ajustados a las necesidades de los consumidores financieros, también pueden

interpretarse como políticas de atención fundamentales para competir dentro del mercado, ya que actualmente el desarrollo empresarial exige que el rol de la empresa dentro de la sociedad sea integral y modelo de ejemplo dentro del gremio en el cual está la empresa.

Por otro lado, la generación de empleo en condiciones laborales dignas, tendría que ver más con las responsabilidades laborales de toda empresa que con una política de responsabilidad social empresarial. Finalmente, en lo que tiene que ver con la inversión social para financiar proyectos en salud, educación, cultura, deporte y particularmente para apoyar en calamidades es necesario revisar si este tipo de inversiones no se revierte en el pago de impuestos, ya que en muchas ocasiones estos aportes se presentan para disminuir grabaciones fiscales.

3.3 Empresa Corredores Asociados

En el caso puntual de Corredores Asociados (C.A), actualmente hace parte del sector financiero colombiano. Está consolidada como una firma comisionista de bolsa con trabajo de asesoría financiera y de inversión de recursos de terceros. “Nace en 1976 producto de la fusión de cuatro firmas comisionistas de la bolsa de Bogotá, algunas de ellas con presencia de más de 70 años en el sector bursátil en Colombia” (Corredores Asociados, 2014).

Corredores Asociados tiene distintas maneras para definirse. En la primera, C.A ve su actividad laboral desde lo económico y estructural, ésta se define como una empresa y/o una firma comisionista de bolsa que busca de manera responsable y discreta, (según lo ofrecido en sus múltiples documentos para los trabajadores), generar éxito en sus clientes que son su principal interés. En la segunda, se describen como una organización al momento de explicar cómo es su desarrollo interno el cual es presentado a toda persona nueva en la empresa.

Con lo anterior se observa cómo esta interacción entre C.A y sus empleados se da según los siguientes dos aspectos a analizar: En un primer momento, se desarrolla una interacción netamente laboral donde el trabajador cumple una función y unas determinadas tareas que implican la búsqueda de un mayor crecimiento económico para el cliente y C.A.

En un segundo lugar están algunas de las formas a través de las cuales CA busca generar la interacción entre la entidad y sus trabajadores o colaboradores. Se observa como en C.A existen un determinado número de actividades que buscan la participación y el contacto de las diferentes áreas de trabajadores.

Cabe resaltar que la empresa en unos espacios y momentos se reconoce como una firma, empresa y comisionista de bolsa; pero en otros aspectos que son más de corte interno, ésta se determina como una organización de valor social y económico:

Corredores Asociados es una firma independiente que mantiene muy buenas relaciones con los demás participantes en el mercado financiero... contribuimos activa y voluntariamente al mejoramiento social y económico de la comunidad, creando valor para nuestros clientes, accionistas, empleados y demás grupos de interés de la organización. (Corredores Asociados, 2014)

C.A tiene una estructura organizacional con las siguientes características: “Una junta directiva, una serie de comités administrativos, la alta gerencia, gerencia media alta, gerencia media, asesores de inversión y trabajadores de base” (Corredores Asociados, 2014), que le permiten tener una serie de grupos organizados de acuerdo a la labor que ejercen, lo que busca optimizar el desarrollo de actividades específicas dentro de cada área.

Partiendo de lo propuesto en los capítulos anteriores, para este análisis se tuvieron en cuenta categorías e indicadores presentados en el marco referencial que ayudarán al posterior análisis de la información recogida a través de cuestionarios. Para ello, primero se presentarán los instrumentos y técnicas que se utilizaron para la recolección de la información en la empresa Corredores Asociados.

3.3 Técnicas e instrumentos de investigación social

En el desarrollo de este trabajo de investigación, los instrumentos y los medios para recolectar la información corresponden con las visiones teóricas planteadas a lo largo del documento. En estas se desarrollaron conceptos y teorías de diferentes autores tanto sociológicas, como administrativas con el fin de articular la problemática presentada acerca de la Responsabilidad Social en el mundo empresarial de las relaciones sociales y laborales. Para ello los instrumentos metodológicos que se utilizan juegan un papel primordial, ya que permitirán dar voz a los actores que están implicados dentro de la investigación, pero a su vez se enfrentan con la voz de los documentos oficiales, triangulando así la información recogida.

En consecuencia, en el presente análisis de caso se presentará desde una visión cualitativa y cuantitativa, ya que el presente ejercicio responde a una

visión interpretativa acerca del papel de la RSE en Colombia, puntualmente en el sector financiero en Corredores Asociadosenfocado en su grupo de interés, Colaboradores.

Por ello, el carácter de esta investigación corresponde necesariamente con una lógica de triangulación de la información, es decir, no se parte de una sola visión sobre el hecho, sino que se enfrenta al de las diferentes fuentes que se recogieron a lo largo del proceso investigativo (cuestionario, entrevista y documentos oficiales). A su vez, es importante resaltar que en el momento de elaboración de este trabajo lo referente a la RSE se encuentra en construcción porque no existe una norma que lo regule, sin embargo es necesario decir que el proceso de paz ha suscitado una serie de discusiones sobre la responsabilidad de la empresa tanto en el conflicto como en el postconflicto.

En consecuencia, la recolección de la información y su respectivo análisis se centrarán en tres instancias: la información primaria (trabajadores de diferentes áreas de Corredores Asociados); la secundaria (documentos brindados por Corredores Asociados); y por último, la entrevista a un directivo de la empresa.

Los instrumentos que se aplicaron fueron: 41 cuestionarios a trabajadores de diferentes áreas de la empresa(seleccionados por el área de gestión humana, ver anexo No 2), análisis de los documentos ofrecidos por Corredores Asociados y por último la entrevista realizada a la gerente administrativa y de talento humano de la empresadebido a que esta es la encargada de manejar todo lo referido a la RSE con los trabajadores. Dichos instrumentos searticularon a través de las siguientes categorías, subcategorías e indicadores de análisis:

- **Categoría general:** Stakeholders internos

- **Subcategorías:** Trabajadores, directivo

- **Indicadores de análisis:** valoración y respeto a la diversidad, gestión participativa, relaciones con grupo de trabajadores, política de remuneraciones y beneficios, desarrollo profesional y empleabilidad, cuidado de la salud y seguridad y condiciones de trabajo, desarrollo personal y familiar y valores institucionales.

Partiendo de estas categorías, subcategorías e indicadores de análisis, la técnica de recolección de la información que se utilizara para esta investigación será: una entrevista semi estructurada a la gerente administrativa y de talento humano de Corredores Asociados. Seguido a ello un análisis de los documentos ofrecidos por Corredores Asociados a esta investigación. Por último se aplicará un cuestionario a 41 trabajadores de diversas áreas de la empresa.

Cabe resaltar que este cuestionario y la entrevista se diseñaron de acuerdo a planes de RSE planteados en el Grupo Bolívar del cual hace parte Corredores Asociados. Es necesario aclarar que la vinculación de C.A al Grupo Bolívar se dio en el segundo semestre de 2013 y que por lo tanto, CA se encuentra en una etapa de empalme. Los cuestionarios y la entrevista que se realizaron buscan revisar la percepción de RSE en la generación de unas adecuadas relaciones sociales y laborales de los stakeholders internos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de analizar la forma como se fomentan o afectan las relaciones sociales y laborales de los trabajadores de CA a través de la percepción de Responsabilidad Social Empresarial que tiene la empresa para el año 2014, este capítulo se desarrollará de la siguiente manera:

Para realizar el análisis de la información, se requiere en primera instancia presentar los instrumentos utilizados para su recolección. El segundo paso consiste en triangular la información, a través de la relación que se establece entre elementos teóricos, la entrevista realizada a la Gerente Administrativa y de Talento Humano y lo recogido en los cuestionarios contestados por 41 colaboradores de CA. Este proceso se realizará con ayuda del paquete estadístico SPSS, para así dar paso al último capítulo del trabajo de investigación.

4.1 Triangulación de la información en el análisis cualitativo y cuantitativo

Para el desarrollo teórico de esta parte del capítulo fue importante identificar el tipo de análisis que se va a utilizar al momento de presentar los resultados arrojados por los instrumentos de investigación. Así mismo, se plantea la necesidad de estudiar dicha información a partir de lo planteado en la triangulación de la información como método de análisis.

Por ello, es importante resaltar que la triangulación como técnica de análisis, es “la utilización de distintos tipos de métodos, perspectivas, o datos en una misma investigación” (Berganza y Ruiz, 2005). Es decir, que el uso de este tipo de

análisis permite al investigador enfrentar diferentes posiciones frente al mismo tema de investigación obteniendo así “coincidencias, falencias, validez de los resultados, mayor cercanía con el objeto de estudio” (Pereyra, 2007), entre otras ventajas que ofrece este tipo de entendimiento y análisis de información.

- Fuentes primarias: Cuestionario desarrollado a 41 trabajadores de Corredores Asociados, entrevista realizada a la gerente administrativa y de talento humano y documento ofrecido por Corredores Asociados: Manual de bienvenida a los trabajadores.
- Fuentes secundarias: la revisión teórica presentada en el cuerpo de trabajo sobre RSE, VSC y lo referente a ASOBANCARIA.

Existen diferentes formas de triangular la información. Estos son: “triangulación de datos, de investigadores, de métodos, teórica y múltiple” (Pereyra, 2007). Este tipo de triangulaciones ayudan a que la investigación tenga más veracidad, ya que de una u otra forma esta conjunción de fuentes le brinda más herramientas al investigador para analizar la información de manera más exhaustiva.

Según lo anterior, para el desarrollo de este capítulo se escogió la triangulación de datos porque esta permite confrontar datos teóricos sobre la RSE, con la percepción de los trabajadores a través de los cuestionarios y con los documentos oficiales de la empresa que están representados en la entrevista y en el manual de bienvenida. Se buscará revisar la concordancia o discrepancia entre estas fuentes, es decir si la percepción de los trabajadores coincide o no con la percepción de RSE que tiene CA con respecto a sus trabajadores.

4.2 Análisis de la información acerca de la percepción que tienen los trabajadores y directivos de Corredores Asociados en torno a la responsabilidad social empresarial en las relaciones sociales y laborales.

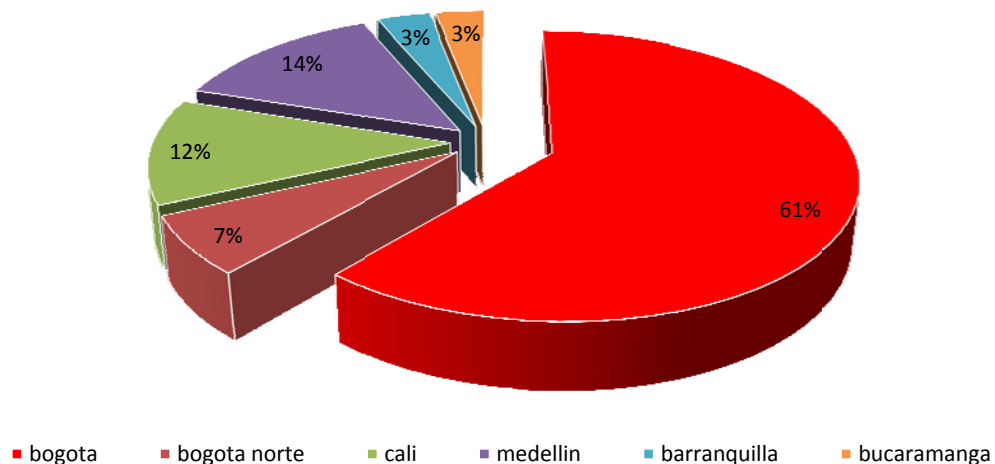
En este fragmento del capítulo se analizará la información que se obtuvo después de la aplicación de un cuestionario a 41 trabajadores de Corredores Asociados. Este análisis también se apoya en la entrevista realizada a un directivo de la empresa al igual que en los documentos brindados por la misma.

La información se presentará de la siguiente manera: En un primer momento se hará una descripción de la población general vinculada a la empresa para luego hacer la misma descripción de los 41 trabajadores que respondieron el cuestionario. Posterior a ello, se presentarán las tablas y/o gráficas por cada uno de los ejes temáticos que se desarrollaron en el cuestionario los cuales son: valoración y respeto a la diversidad, gestión participativa, relaciones con grupos de trabajadores, política de remuneraciones y beneficios, desarrollo profesional y empleabilidad, cuidado de la salud y seguridad y condiciones de trabajo, desarrollo personal y familiar y valores institucionales. Por último se hacen observaciones que buscan establecer relación entre las respuestas y los elementos teóricos recogidos sobre RSE con respecto a los trabajadores.

4.2.1 Datos demográficos de la población general de Corredores Asociados:

Gráfico No 1: Ubicación Geográfica según número de trabajadores por ciudad:

Corredores Asociados es una empresa comisionista de bolsa que se encuentra a lo largo y ancho del territorio colombiano con 5 oficinas localizadas en las principales ciudades del país con un total de 298 trabajadores los cuales están distribuidos de la siguiente manera: Bogotá (183), Bogotá Norte (20), Medellín (40), Barranquilla (10), Bucaramanga (9) y Cali (36). Dichos datos se observan:



Fuente: Documento oficial de circulación interna de la empresa Corredores Asociados

Observando la gráfica No 1 se detalla que los porcentajes de trabajadores por ciudad se encuentran de la siguiente manera: Bogotá (sede central), con un 61% siendo la sede con más trabajadores vinculados a CA sumado a Medellín 14% y Cali con un 12%. Por otro lado, se observa como Bogotá sede Norte 7%, Barranquilla 9% y Bucaramanga 9% son las sedes con menos trabajadores vinculados a la empresa.