

2015

Responsabilidad social empresarial en el BBVA Colombia, un compromiso integral y social

Brigith Alexandra Useche Aristizábal
Universidad de La Salle, Bogotá

Angie Natalia Quecano Martínez
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas



Part of the [Business Administration, Management, and Operations Commons](#)

Citación recomendada

Useche Aristizábal, B. A., & Quecano Martínez, A. N. (2015). Responsabilidad social empresarial en el BBVA Colombia, un compromiso integral y social. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/572

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Administrativas y Contables at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

Responsabilidad Social Empresarial en el banco BBVA Colombia, un compromiso integral y social.

Useche Aristizábal, Alexandra ¹

Quecano Martínez Angie ²

Las obligaciones y compromisos de las empresas son cambiantes, las responsabilidades de hoy no son las mismas del pasado y con seguridad no serán las mismas en el futuro. Yepes Gustavo A. (2007).

Resumen:

El sector financiero en Colombia ha iniciado una cultura de Responsabilidad Social Empresarial acorde con el negocio y los grupos de interés, teniendo en cuenta su papel como agente dinamizador de la economía y su gran responsabilidad y compromiso social con la sociedad. En el caso particular del BBVA Colombia su objetivo principal al implementar la RSE sin duda alguna va encaminado a mejorar su nivel de reputación frente a una sociedad un tanto inconforme, de esta manera lo que busca principalmente es desarrollar un diagnóstico sobre las falencias en las políticas vigentes, que tengan relación con el programa de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación, de igual manera pretende definir los sectores en los cuales las políticas de Responsabilidad Social Corporativa y de Reputación del Banco BBVA Colombia, ha tenido menos alcance y aplicación y así identificar si el banco BBVA Colombia, traduce sus compromisos sociales, de palabras a acciones concretas.

Aunque en nuestra investigación evidenciamos que la Banca Colombiana ha logrado avanzar en la Inclusión Financiera de algunos sectores menos favorecidos de la sociedad, dadas las condiciones económicas de la población de nuestro país, aún es importante seguir innovando y creando productos a la medida de cada grupo de interés.

Palabras clave:

Educación e inclusión financiera, compromiso social y Responsabilidad Social Empresarial.

Abstract:

The financial sector in Colombia has initiated a culture of corporate social responsibility in line with the business and interest groups, taking into account its role as a catalyst for the economy and great social responsibility and commitment to society. In the case of BBVA Colombia to implement its main CSR certainly is aimed at improving its reputation level against a somewhat

¹ Estudiante Administración de Empresas, Universidad de la Salle, quecano49@unisalle.edu.co

² Estudiante Administración de Empresas, Universidad de la Salle, buseche51@unisalle.edu.co

unhappy society, so it is mainly seeking to develop a diagnosis of the weaknesses in current policies target , relating to the program of Corporate Social Responsibility and Reputation, likewise intended to define the areas in which policies Social Corporate Responsibility and Reputation of BBVA Colombia, has had less scope and application and identify if the bank BBVA Colombia, translates its social commitments, words to action. Although the Colombian Banking has made progress in financial inclusion of some disadvantaged sections of society, given the economic conditions of the population of our country, it is still important to continue to innovate and create products tailored to each stakeholder.

Keywords:

Education and financial inclusion, social commitment and Corporate Social Responsibility.

Introducción:

Si bien el acceso a los productos financieros debería darse para todos los sectores económicos de Colombia sin distinción alguna, desafortunadamente para la mayoría de las personas el recorrido es bastante extenso y sin asegurar que puedan obtener una respuesta positiva para adquirir dichos servicios, una de las razones principalmente es debido a que estos sectores no cumplen con los requisitos mínimos exigidos por las entidades financieras para acceder a ellos. No obstante y según los sectores bancarios con el ánimo de evitar la exclusión, trabajan diariamente para que todas las personas sin excepción puedan acceder a todos y cada uno de los productos financieros sin ninguna dificultad, esto, a la luz de una sociedad que desconoce el alcance de estos mecanismos, es bien visto como un auxilio adicional que las compañías bancarias ofrecen. Dicho lo anterior, los bancos se han propuesto generar una cultura de educación financiera con el fin de mejorar la relación de la ciudadanía con el sector financiero y de esta manera se pueda conocer el funcionamiento de los servicios bancarios y la forma de acceder a ellos.

Un ejemplo de lo anterior, es el BBVA³ quien a lo largo de sus informes de Responsabilidad Social Corporativa se ha enfocado en mejorar su reputación en cuanto a exclusión financiera se refiere; su principal objetivo ha sido mejorar las relaciones con sus usuarios apoyando de esta manera los sectores menos favorecidos mediante el apoyo a iniciativas sociales, especialmente las relacionadas con la educación, minimizando de esta manera los impactos negativos derivados de la actividad de su negocio. En este artículo se propone evaluar el alcance

³ Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009-2014

obtenido hasta hoy por parte del sector financiero y de qué manera el desarrollo de estrategias para la inclusión y la educación sobre el sistema financiero, específicamente del BBVA logrará un programa de Responsabilidad Social Empresarial RSE o filantropía y reputacional acorde a las políticas vigentes de la entidad.

Hoy en día son muchos los bancos que ofrecen programas de inclusión con un alto grado de RSE o filantropía que llaman otros expertos, sin embargo este tipo de programas si cubren todos los niveles socio-económicos, es posible que el sector financiero ofrezca productos financieros para todos los ciudadanos. Esto lo dejamos a criterio de cada uno de los ciudadanos que en alguna oportunidad se han sentido excluidos por las entidades bancarias, bajo la típica frase: “usted no tiene vida crediticia o su capacidad de endeudamiento no es suficiente, lo sentimos”. Sin embargo el artículo tiene como propósito hacer una mirada de la responsabilidad social en el sector bancario, más específicamente en el banco BBVA, donde no se pretende ridiculizar ni mucho menos poner en tela de juicio los programas de RSE del banco, solo se busca los siguientes objetivos:

- Desarrollar un diagnóstico interno sobre las debilidades en las políticas vigentes en el Banco BBVA Colombia, que tengan relación con el programa de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación, que se convierten en oportunidades del sector.
- Definir los sectores en los cuales las políticas de Responsabilidad Social Corporativa y Reputacional del Banco BBVA Colombia, ha tenido menos alcance y aplicación.
- Identificar si el banco BBVA Colombia, traduce sus compromisos sociales, de palabras a acciones concretas. Específicamente, el banco debería asegurar que sus empleados colombianos gozan de condiciones y relaciones laborales más parecidas a lo que se ve en la casa matriz.

Es necesario, que tanto como los sectores financieros colombianos como la ciudadanía establezcan una excelente comunicación, para poder alcanzar una mejor calidad de vida, ya que estas entidades bancarias juegan un papel vital para el desarrollo económico de un país, sin embargo, sin el factor humano fuera imposible lograr estas metas. Lo que se traduce en otras palabras como la cultura de educación financiera que su razón de ser es que la relación entre ciudadano y sector financiero mejoren, tanto que se conviertan en una relación gana-gana. Es muy importante involucrar a la sociedad en estos temas de responsabilidad social empresarial, no es un tema netamente empresarial, por lo contrario es un tema involucra a

todo un país, para comenzar es vital que contextualicemos que se entiende por responsabilidad social empresarial ó filantropía.

Hablemos de historia, BBVA en Colombia

El origen del BBVA Colombia se remonta al año 1883 con la creación del **Banco Hipotecario** en Valparaíso. En 1969 adopta el nombre de **Banco Hipotecario de Desarrollo**. Posteriormente, en 1976, se convierte en banco de fomento y adopta el nombre de **Banco Hipotecario y de Fomento Nacional** (desde 1980 *Banco Hipotecario de Fomento Nacional*). En 1976 inicia un proceso de expansión impulsado por los tres grupos industriales que controlaban el banco, y traslada la sede a Santiago. En 1989 se fusiona con el **Banco Nacional** bajo el nombre de *Banco BHIF* (Banco Hipotecario Internacional Financiero). A su vez, el Banco Nacional fue fundado en 1906 como **Banco Comercial de Curicó**, cambiando de nombre en 1980. En 1995 BHIF adquiere **Banesto Colombia Bank** (ex Banco del Pacífico y Agrobanco de Colombia). En 1999 es comprado por el banco español BBV (Banco Bilbao Vizcaya) y renombrado **BBV Banco BHIF**. En 2000 adquiere **Banco Exterior**. La fusión en España del BBV con Argentaria implica la adopción del nombre BBVA y en Colombia *BBVA Banco BHIF*. En marzo de 2003 la razón social del banco colombiano cambia a BBVA, adoptado como nombre comercial en 2004.⁴

Responsabilidad Social Empresarial RSE

De este tema se ha hablado y se ha escrito bastante, sin embargo hay que delimitarlo un poco para que sea lo más real posible al contexto del sector financiero. La RSE surge según (Infante Rivas, 2015) “de la mano con el crecimiento y desarrollo de la empresa y nace con el objetivo de promover el desarrollo integral sostenible” (p.1). Definitivamente el tema de RSE es un bien común que contribuye a las entidades bancarias establezcan un valor agregado con el fin de volverse más competitivas y porque no más rentables, sin embargo es claro que entidades como el BBVA desean invertir en educación, deporte y alimentación. Pero también es permitido cuestionarse si realmente lo hacen por generar cambio o por publicidad.

Es válido que la responsabilidad social empresarial está abriéndose campos en todos los sectores económicos y que existen organizaciones que se están tomando muy en serio este tema, ya que no tienen un visión de negocio basada en generar empleo o dinero, sino que va

⁴ Informe Responsabilidad Social Corporativa Banco BBVA

más allá comprometidos con el desarrollo de un país y realmente les interesa mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Una evidencia de este compromiso lo expone el Presidente BBVA en Colombia (Cabrera Izquierdo, 2004) expresa que: *“el entorno actual representa un reto para el sector financiero y por eso tenemos claro que el ser rentables no pasa por hacer negocios de cualquier modo, sino que debe apuntar a un modelo enfocado en la sostenibilidad. Desde varios años, venimos trabajando en un modelo de banca responsable que gira en tres ejes fundamentales: clientes, empleados y sociedad.”* (p. 4) De esta manera la responsabilidad social empresarial es adoptada desde la alta gerencia como una política para que todos los integrantes del banco, sus familias y el entorno externo se beneficien, estos beneficios se ven reflejados en programas, estrategias y proyectos los cuales necesitan medidas de control, que para este caso, el BBVA aporta esta información a través de los informes donde evidencian el aumento y crecimiento de sus programas que se enfocan en educación y deportes.

También es cierto que la RSE, es el valor agregado de las entidades donde estas pueden reflejar sus principios o valores corporativos, donde estos se interrelacionan para mostrar que la organización es mejor porque existe un mayor vínculo con la sociedad, donde prima la fidelidad de los clientes. Finalmente, el sector financiero no quiere quedarse atrás con la implementación de nuevas estrategias para el desarrollo de las RSE, ya que tienen claro que esto representa beneficios tales como: reconocimiento y recordación en su nicho de mercado, fidelización de clientes internos y externos, mejoramiento de imagen pública y status empresarial.

Si bien hemos dado algunas aproximaciones de lo que enmarca la definición de Responsabilidad Social Empresarial, es necesario ampliar un poco más el concepto y su relación con las organizaciones.

La responsabilidad social de la empresa no solo trae beneficios sociales y ambientales; esta también procura el desarrollo de la misma empresa; mejora la reputación de la empresa y añade diferenciación a sus marcas y productos; además mejora las relaciones y el entorno de la empresa, aumentando la gobernabilidad y promueve el desarrollo de la innovación y la generación de ventajas competitivas, entre otras.

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 entre la

necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo; y el impacto social o ambiental de sus actividades. (OIT).

La integración voluntaria por parte de las empresas, del as preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. (Libro Verde Comisión Europea).

Si bien aún no existe una definición universalmente reconocida para establecer qué se entiende por Responsabilidad Social Empresarial, esta busca que las empresas generen una operación rentable, pero sin ocasionar daño a las personas u organizaciones con los que mantiene relación y se compromete en la búsqueda del desarrollo sostenible.⁵

Hoy por hoy el tema de la RSE se ha convertido casi que en un requisito más que las organizaciones deben cumplir, ya no solo importa la cantidad de clientes que tenga, los excelentes bienes y servicios que esta ofrezca o la calidad o innovación de los mismos, las diferentes presiones que ejerce la sociedad en sí, han condicionado el comportamiento de la empresa y esto conlleva a reevaluar su estrategia respecto a los resultados que esperan obtener.

Podemos relacionar algunos de los principales beneficios que trae a la empresa.

ESTRATEGICOS	Disminuye los gastos que los excesivos controles generan. Aumenta la gobernabilidad de la empresa. Promueve el desarrollo de la innovación y la generación de ventajas competitivas
COMERCIALES	Permite producir bienes y servicios con un mayor agregado. Aumenta la satisfacción de los clientes. Mejora la reputación de la empresa. Añade diferenciación a las marcas y productos.
OPERATIVOS	Reduce los niveles de contaminación de la empresa. Promueve una producción más limpia. Reduce los riesgos de operación.

⁵ Yepes, Gustavo A. (2007) Guía para la empresa Responsable. 3 pasos para asegurar la variabilidad económica de su empresa, aportando al desarrollo de la sociedad.

PERSONAL	Desarrolla y potencia su capital humano con mejores competencias laborales. Eleva la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Mejora el clima organizacional y logra satisfacción de los empleados.
-----------------	--

Elaborado por el Autor basado en, Yepes L. Gustavo A. (2007) Guía para la Empresa Responsable.

A continuación se hará mención de las diferentes formas de realizar RSE en las organizaciones.

1. La Responsabilidad Social como motivación voluntaria

Algunas organizaciones han destacado el carácter voluntario de las acciones socialmente responsables de las empresas. Esto implica la realización de la actividad empresarial y la evaluación de sus impactos derivados; ellos a partir de las conciencia de los directivos sobre la influencia que tiene la empresa en su entorno social, y por lo tanto, de la ejecución de la actividad productiva de manera responsable y sin presión alguna del gobierno u otras organizaciones. La empresa por voluntad de sus directivos mide, evalúa y mejora constantemente los efectos de su actividad en los demás actores sociales. ⁶

2. La Responsabilidad Social como obligación empresarial

Las acciones de RSE en las organizaciones están referidas en la mayoría de los casos al cumplimiento de las normas y leyes que la sociedad ha establecido para el mantenimiento del orden social. Es por ello, que se suele decir que la responsabilidad social es una obligación de las empresas frente a los actores sociales que se lleva a la práctica a partir del cumplimiento de las normas establecidas sobre las dimensiones ambientales, económicas y sociales. ⁶

3. La Responsabilidad Social implica compromiso empresarial

La relación de la empresa y la sociedad a partir de compromisos asumidos por los directivos sugiere la creación de vínculos fuertes que se traduzcan en comportamientos empresariales que promuevan el mantenimiento de las condiciones del entorno y el bienestar de los actores involucrados. ⁶

⁶ Yepes, Gustavo A.; Peña, Wilmar.; Sánchez, Luis F. (2007) Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy.

4. El carácter ético y moral de la Responsabilidad Social Empresarial

Desde el punto de vista de la moral individual, la responsabilidad social ha sido definida como “el compromiso personal de cada persona con las demás” (Berman, 1997). Este compromiso implica la obligación de responder ante la sociedad como un todo, por acciones u omisiones, y que se ejerce, cuando corresponde, desde alguna persona hacia todas las otras. (Sáez. 2001).

La capacidad de responder a la sociedad está dada por los recursos con que cuenta la persona, ya sean de índole persona, recibidos por herencia, adquiridos por educación, por el propio esfuerzo o puestos a su disposición por terceros; la obligación de responder está dada por convenios, pactos, contratos, convicciones políticas, morales o religiosas. Según la capacidad de acción, la responsabilidad social es mayor o menor. Así, cuando los efectos de las acciones u omisiones alcanzan a muchas personas, se dice que la responsabilidad social es alta.⁷

Filantropía Vs Responsabilidad Social Empresarial

Hoy en día podemos encontrar empresas que relacionan la práctica de la RSE con la de hacer filantropía, si bien, son dos conceptos algo parecidos existen empresarios que no consideran impulsar la RSE como herramienta en sus negocios porque no se encuentran en disponibilidad económica de llevar a cabo filantropía.

Filantropía	RSE
Corporativamente hablando, la Filantropía es el recurso dado a organizaciones humanitarias, personas o comunidades, directamente o a través de ONG's no lucrativas. El propósito específico es mejorar la existencia de los seres vivos, generalmente de las personas.	La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede definirse como la contribución activa y voluntaria de las empresas para el mejoramiento social, económico y/o ambiental, con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido.

Elaborado por el Autor basado en, Blanco R, Ibelis C. (2011) Alianzas para el Desarrollo. Relaciones entre OSC y Empresas.

⁷ Yepes, Gustavo A.; Peña, Wilmar.; Sánchez, Luis F. (2007) Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy.

Hemos mostrado la gran diferencia que existe entre un concepto y otro, por lo que es fácil llegar a comprender por qué el Banco BBVA no es de ninguna manera filántropo. Sin lugar a dudas todos los esfuerzos que ha realizado por acercarse a la comunidad tienen un objetivo y compromiso social y de una u otra manera han logrado mejorar la relación con sus clientes por lo que fácilmente puede llegar a confundirse con el quehacer filantrópico; no obstante todos estos mecanismos de inclusión solo tienen el único objetivo de mejorar en este caso particular su reputación deteriorada otorgada por una sociedad inconforme con el servicio prestado en general por un sector exigente.

La RSE y el Desarrollo Humano

Una empresa que es socialmente responsable debe tener normas, valores y políticas que involucren a todos sus clientes de manera interna como externa con el fin de promover programas para el desarrollo humano. Cuando la organización logra sus objetivos empresariales pero además aporta beneficios a los colaboradores, estos van logrando un crecimiento conjunto.

Las bases de una empresa socialmente responsable son el desarrollo humano, el bien común, la solidaridad, la calidad de vida, la participación, la transparencia, el cuidado del medio ambiente, el compromiso y la ética, todo ello articulado en un mismo sentido logra una visión más clara para una organización que desea mejorar contundentemente la calidad de vida de sus trabajadores al interior y fuera de sus compañías.

Corresponde a la Sociedad crear las condiciones para el desarrollo humano con: La oferta de servicios de educación, prevención y mantenimiento de la salud, un clima seguro para que haya crecimiento económico que genere inversión, empleo y un ambiente de cooperación y potenciación de y entre la gente y de equidad en el tratamiento justo de las diferencias. Hay que satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las necesidades futuras; potenciar a la gente a través de una vida larga y saludable, la adquisición de conocimientos y el acceso a los recursos para lograr una vida decente. Hay que consultarle y permitirle que participe y sea un agente activo de su propio desarrollo y que los distintos actores del desarrollo humano trabajen de manera coordinada a través de alianzas, redes o asociaciones, con base a la confianza, para con los receptores finales de los beneficios. La responsabilidad social y el Desarrollo Humano. Recuperado de <http://www.portafolio.co/opinion/responsabilidad-social-empresarial>

El lema de BBVA es *“Trabajar por un futuro mejor para las personas es un compromiso que BBVA define desde los fundamentos básicos del comportamiento empresarial responsable”* y

que a su vez, ha consolidado su visión por *“trabajamos por un futuro mejor para las personas», es nuestro porqué y está basada en 3 pilares: las personas, los principios y la innovación”*.

De la visión se deriva su misión como banco que es *“entregar los mejores productos y servicios financieros”, y lo hacemos con sencillez y responsabilidad”* (Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009-2014).

En este aspecto podemos identificar que dentro del Banco BBVA Colombia se tiene determinada, a partir de su visión y misión la estrategia de un modelo corporativo dentro del cual se incluyen los valores corporativos, los principios y los sistemas de gestión. Por otra parte al analizar los principales compromisos de la entidad con respecto a su RSE, se destaca su iniciativa por apoyar acciones sociales y medio ambientales, y de desarrollo humano, dentro de lo cual se determina que tiene un gran impacto frente a la sociedad y que dependiendo de la correcta aplicación de sus políticas; es así que la RSE y el desarrollo van totalmente ligadas una de la otra.

En otro aspecto el Banco BBVA Colombia, hace parte del GRI (Global Reporting Initiative), el cual es un marco de referencia para el reporte de desempeño ambiental, social y económico de las empresas ya que desarrollan los modelos de reportes de sostenibilidad, de tal manera que estos sean balanceados, consistentes y útiles para las demás compañías del sector. Es un reporte externo y no interno. Se basa en las acciones para mejorar la sostenibilidad, los resultados de esas acciones y las estrategias futuras de mejora. El GRI promueve y desarrolla un enfoque estandarizado para la presentación de informes, con ello se beneficia a las organizaciones que dan a conocer su información, así como a quienes hacen uso de la información reportada. El “Marco” de informes del GRI establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y reportar su desempeño económico, ambiental y social.⁸

Pacto Global Mundial

Fue creado en 1999 a instancias del Secretario General de la ONU Kofi Annan y representa un referente obligado en todo lo relacionado a nivel conceptual y de aplicación de la responsabilidad social. La adhesión al mismo es voluntaria y a julio de 2004, según los datos

⁸ Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014

de un informe de Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas, hay un total de 1.717 empresas adheridas.

Es una iniciativa de claro compromiso ético destinada a que todas las empresas de todos los países acojan como parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Prácticas Laborales y, por supuesto, Medio Ambiente.

El pacto actúa a través de plataformas estatales y funciona como una red integrada de trabajo en la que las compañías participantes, la ONU, sus organizaciones sectoriales, ONGs y uniones sindicales promueven los principios y objetivos del mismo.

A pesar de su ya amplia implantación, tiene como principal desafío conseguir que las empresas que se adhieren al mismo cumplan seriamente con los principios y que informen de dicho cumplimiento a través de informes con procedimientos establecidos y, por supuesto, verificables. De hecho, una de las críticas más comunes al Pacto Mundial se refiere a la levedad del compromiso exigido a las empresas en el cumplimiento de los principios. Por ello, han anunciado la implantación de requisitos en orden a exigir transparencia informativa y rendición de cuentas a las empresas.⁹

- **Los Diez Principios de Pacto Global**

Están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

El Grupo BBVA firmó en 2002 una adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Adicionalmente, desde 2004 se adhirieron al pacto cuatro bancos del Grupo: BBVA Banco Francés, BBVA Bancomer, BBVA Colombia y BBVA Banco Continental. Así mismo, BBVA es miembro del comité ejecutivo de la Red Pacto Mundial España desde su constitución en 2004. *Revista RS (Responsabilidad Sostenibilidad, Pag 44).*

Se entiende que los principios del pacto mundial, buscan un equilibrio en la productividad y la competitividad con justicia social, es de mayor importancia, entender, por qué la competitividad de las empresas a nivel nacional o mundial, prima sobre cualquier condición o norma de carácter humano que dignifique la relación social y empresarial, con respecto a la vida de la sociedad consumidora y trabajadora.

⁹ Arrieta H., Begoña; De La Cruz A., Cristina. (2005) La dimensión ética de la Responsabilidad Social Empresarial.

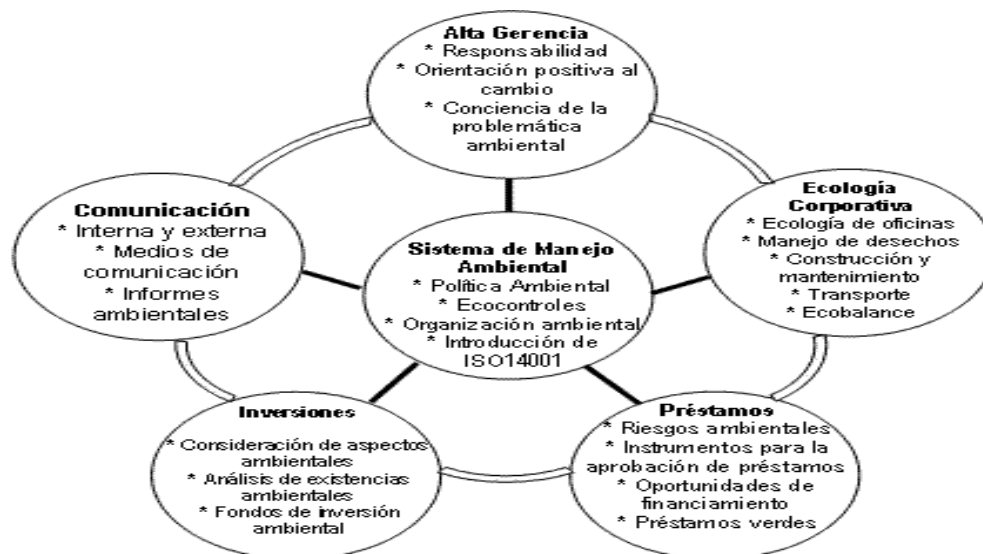
Derechos Humanos	Estándares Laborales	Medio Ambiente	Anticorrupción
<p><u>Principio 1:</u></p> <p>Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><u>Principio 2:</u></p> <p>Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.</p>	<p><u>Principio 3:</u></p> <p>Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><u>Principio 4:</u></p> <p>Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><u>Principio 5:</u></p> <p>Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.</p> <p><u>Principio 6:</u></p> <p>Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>	<p><u>Principio 7:</u></p> <p>Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.</p> <p><u>Principio 8:</u></p> <p>Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><u>Principio 9:</u></p> <p>Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p>	<p><u>Principio 10:</u></p> <p>Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>

Elaborado por el Autor, basado en Arrieta H., Begoña; De La Cruz A., Cristina. (2005) La dimensión ética de la Responsabilidad Social Empresarial.

En otras palabras la pregunta debería ser ¿Por qué son más importantes los objetivos económicos de las empresas, que los beneficios de orden social que se pretenden esperar de la aplicación y gestión de responsabilidad social empresarial?

La respuesta podemos darla de manera sencilla, es que las empresas buscan maximizar sus utilidades para ser más competitivas muchas veces sin estimar los sacrificios de orden social y de medioambiente. Se argumenta esta premisa con el siguiente postulado de uno de los más importantes escritores y filósofos de la Administración contemporánea. (Drucker, 1993, p, 114) “Las organizaciones, en la sociedad de las organizaciones, tienen la responsabilidad de encontrar un enfoque para los problemas sociales básicos, que estén de acuerdo con su competencia y que ciertamente convierta los problemas sociales en oportunidades para la organización”

Ahora bien, teniendo en cuenta el postulado anterior es correcto precisar que el BBVA Colombia tiene una gran relación con la ideología del Pacto Global mundial, ya que en su Visión Misión Políticas y enfoque estratégico, siempre tiene encaminado rumbo junto a las personas, los principios y la innovación, en ningún lado de ese marco teórico se ve entre líneas que el enfoque principal del BBVA sea maximizar sus utilidades, o rentabilidad financiera, es decir, en el trasfondo de la materia es en ese esquema que se mueve el BBVA Colombia, pero su actuar se mantiene en equilibrio reconociendo que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas que conforman las sociedades, en todo lugar donde el BBVA haga presencia y que el beneficio económico que este acompañado con progreso social y la protección del medio ambiente.



Posibles actividades dentro del sistema de gestión ambiental para los bancos

Fuente: Ecobanking

De acuerdo a la investigación realizada, dentro del Banco BBVA Colombia se tienen definidos los conceptos del esquema anterior, no en el mismo orden pero si se establecen las ideas principales de tal manera que incluyen a los stakeholders, como por ejemplo, en el ámbito de los préstamos, se tiene definida una línea de crédito especial para los ganaderos y agropecuarios, de tal forma que se promueven las microempresas y el desarrollo ambiental. En cuanto a comunicación, una de las estrategias de ahorro de papel del Banco es el envío de los extractos bancarios por medio electrónico, de tal forma que se reduce el gasto y las compras de papel. Con relación al sistema de manejo ambiental, actualmente el Banco se rige por los parámetros de dos grandes bases como son el Pacto Mundial y los principios de Ecuador que según sus iniciales en inglés (EP) son un marco de referencia que fue lanzado en el 2003, para que las instituciones financieras, puedan evaluar y diagnosticar su impacto en riesgos sociales y ambientales.

Ahora bien contextualizando un poco más esta idea, en un congreso que se llevó a cabo en la Universidad de los Andes, la ponente Angela Rivas Gamboa (Gamboa, 2012) coordinadora del Área Sector Empresarial, Conflicto y Construcción de Paz de la Fundación Ideas para la Paz, fue una de las conferencistas del Debate de coyuntura: Responsabilidad social empresarial y derechos humanos, y del cual se tocó el tema de porque las empresas están tan interesados hoy en día hablando de estos temas, 20 años atrás no se tocaban temas tales como derechos humanos en las organizaciones, la diferencia es que hoy en día la mayoría de las empresas tienen departamentos completos de esto; cada vez más hay un número mayor de grupos de interés, desde los inversionistas, el mismo gobierno que ven en las empresa un actor importante para hablar de derechos humanos con licencia social para operar, cada vez creen más que la aplicabilidad de esta filosofía les dará sostenibilidad a los negocios. Para las naciones unidas existen zonas grises que favorecen el abuso de los derechos humanos, y es ahí donde estos interlocutores deben intervenir.

De acuerdo con el marco de naciones unidas una de las obligaciones son las de proteger, función del estado, la obligación de respetar función de las empresas, obligación de remediar le corresponde a las empresas y estados.

El proyecto Guías Colombia, lo apoya en cabeza del Gobierno de Colombia – Gremios de 4 organizaciones de la sociedad civil y algunas empresas del sector de la industria; En esta iniciativa que ya lleva más de 9 años existen unos lineamientos sobre cada tema crítico: como los son la seguridad, temas laborales, quejas y reclamos ambiental, comunidades

transparencia, debilidad institucional, cada lineamiento incluye un marco de referencia y herramientas para evaluar como se viene ejecutando cada plan, y que de esta manera las empresas puedan medir los avances de dicho proyecto.

Guías Colombia empezó con apoyo de la embajada suiza, y fue el patito feo en el 2006, en el 2010 fue ya publica, hoy en día es una iniciativa reconocida internacionalmente.

Otra de las ideas que argumentó Ángela Gamboa, es que implicaciones le trae para una empresa operar en un país como Colombia, donde ha habido experiencias de años de conflicto, instituciones débiles, economías ilegales, gobernabilidad frágil, como entender ese contexto el marco de las naciones unidas, y como entender que los derechos humanos en general por la historia que tiene en nuestro país, no se han acoplado como la teoría misma lo pide y cuando uno habla de derechos humanos y empresas es un campo parecido pero distinto, y que hay un idea equivocada que los derechos humanos son únicamente propiedad de un grupo de interés o una tendencia o de la sociedad civil o que solo es responsabilidad del estado, también le compete a las empresas tratar todo lo referente a los derechos humanos es un núcleo de la operación empresarial, no es una cosa que se hace por que sean de buena corazón, sino porque le da sostenibilidad al negocio, hoy en día ninguna empresa se puede dar el lujo de no trabajar en estos temas y más hablando de un país llamado Colombia.¹⁰

Derechos humanos

Es importante mencionar que dentro los Derechos Humanos existen dos muy importantes que enmarcan el desarrollo económico de un individuo y que por lo tanto dentro de nuestro marco teórico cabe resaltar.

- A la protección de su salud, seguridad e intereses económicos y a una información adecuada y veraz en relación al consumo y uso de bienes y servicios.
- Al desarrollo humano económico y social sostenible.¹¹

Estos dos Derechos anteriormente señalados, encierran esencialmente lo concerniente a nuestro tema de enfoque social económico-bancario, uno de los principales motivos por los

¹⁰ Rivas Gamboa, Ángela. (2012, Junio 28).Uniandes-Debate de Coyuntura: Responsabilidad social empresarial y derechos humanos [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Zt9WPAtrg08>

¹¹ Declaracion Universal de Derechos Humanos. Recuperado de: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

cuales el banco BBVA Colombia decide mediante sus informes de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) mostrar un avance en cuanto a mejoras en su sistema, servicios e involucramiento con la sociedad; es debido al rechazo por parte de esta última al trato principalmente que se le estaba dando a las poblaciones de bajos recursos o menos favorecidas en la participación de sus productos y/o servicios bancarios, bien sea para recibir información adecuada acerca de su portafolio o ya sea a la hora de adquirir alguno de sus productos.

Si bien en general el sector bancario ha venido implementando de forma más participativa a la sociedad con el fin de brindar una información más clara, adecuada y transparente acerca de sus productos y/o servicios que manejan y los requisitos para adquirirlos, se debería dar por entendido que esto es un deber bancario y un derecho que el ciudadano tiene.

Hablando propiamente del derecho fundamental al desarrollo humano económico social y sostenible, se puede comprender que el BBVA Colombia tiene un modo diferencial de hacer banca; una pensada en las personas, sus stakeholders, sus empleados, que cada vez se sienten más involucrados y comprometidos en impulsar una cultura de apoyo social y valores compartidos; es claro aquí precisar que los negocios no se sostienen por si solos, o por hacer simples negocios, en el hoy las empresas deben ir apuntando a un modelo incluyente, y enfocado a la sostenibilidad.

Para el BBVA la RSE ha tenido muchos avances, y el balance es positivo, la RSE no es moda, es un hábito que ya hace parte del BBVA, el rol de las empresas del mundo ha cambiado, las fronteras los clientes, stakeholders ya son los mismos de antes, ya no son tan permeables, y con el pasar del tiempo esto va a seguir cambiando, cada vez más se va a esperar mucho más de las empresas, cada día son más exigentes, y existe una corresponsabilidad entre ellas. El nivel de desarrollo entre España y América latina tiene niveles de desarrollo totalmente distintos, las necesidades de RSE son distintas para cada contexto país y región, cada problemática de cada país es única, en América latina el tema está un poco atrasado, la diferencia es que todavía hay una demanda de licencia para operar, hay mucho por hacer todavía y por aprender de otras compañías que hacen presencia en América latina. ¹²

¹² Ballabriga, Antonio. (2009, Diciembre 03). Antoni Ballabriga, Director de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo BBVA [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Q0GnPAo5Gyc>

Hablemos del BBVA Colombia y su plan de Responsabilidad Social como apoyo a los Derechos Humanos

Educación: Si bien la educación hace parte de los Derechos Fundamentales de un ser humano y siendo la familia la principal y diría que la única responsable de garantizar que cada uno de sus hijos acceda a este servicio, lamentablemente el panorama en Colombia, sin ir más allá, es bastante desalentador, no solo por las miles de limitaciones para acceder (familias de escasos recursos o porque muchas veces el Estado no logra cubrir esas necesidades básicas) sino porque muchas de estas familias descargan su obligación en terceros y cuando digo terceros, surge un interrogante ¿Son las empresas las encargadas de gestionar el acceso si bien no del 100% por lo menos si de una parte a la educación?, quizás tengan en gran parte un cierto porcentaje de responsabilidad, pero sin una posible colaboración o solución por parte del Gobierno no habría cabida hablar que una empresa es Socialmente Responsable.

Sin embargo y dicho lo anterior el Banco BBVA Colombia desde hace algunos años, en el momento que el BBVA Colombia consolidó el plan estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, decidió articular su política en 4 aspectos muy importantes dentro de los cuales se encuentra la educación; desde el principio el banco resolvió apostarle a mejorar el futuro de la sociedad colombiana, por ende favorece principalmente a los niños de este país. Un ejemplo de ello, es que el Banco BBVA Colombia ha adelantado importantes iniciativas que han tenido como destino comunidades de bajos recursos en zonas vulnerables de diferentes ciudades y municipios, como parte del compromiso que como empresa financiera socialmente responsable tiene con la sociedad en la que desarrolla el negocio.

Este aporte directo a las políticas públicas de cobertura y calidad educativa, además de la labor que adelantan de la mano del Ministerio de Educación y de la Unicef, en una alianza que cada día contribuye más a la educación de niñas y niños de escasos recursos en todo el país, ha sido elogiado en diferentes ocasiones calificando al Banco BBVA Colombia como “el mejor aliado de la educación en Colombia”.

Las becas educativas, que cubren costos como matrícula y pensión en algunos casos, o costos de uniformes y calzado en otros, y que están acompañadas de un complemento alimentario, se asignan a grupos vulnerables de sectores sociales urbanos y rurales que viven problemáticas como el desplazamiento o el desempleo, entre otras, y se han convertido en un programa fundamental para evitar la deserción escolar, ya que se entregan también kits escolares con

cuadernos, diccionario, libros de lectura y para colorear, lápices, colores y demás materiales que les facilitan cumplir con sus deberes escolares.¹³

Inclusión financiera: Como se menciona en nuestro aparte anterior, el Banco BBVA Colombia decidió articular su política en 4 aspectos muy importantes, en este pequeño artículo hablaremos de dos de ellos, educación e inclusión financiera.

Un caso que no está muy alejado del tema que abarcaremos en este espacio, *es del Banco Santander de Chile, este ejemplo ilustra cómo, luego de percibir que la difusión de noticias en relación con su acción social había adquirido más espacio en los medio de comunicación, los directivos del Banco se cuestionaron el alcance y el modo de comunicar lo que hacían por la sociedad, se plantearon algunos interrogantes y analizaron el tema del delicado y difícil equilibrio entre el hacer y el parecer.*¹⁴

Durante el periodo en que el Banco BBVA ha estado reportando sus informes de RSE considera que luchar contra la exclusión financiera es un objetivo coherente con sus propósitos empresariales y su compromiso ético y social.

Es por ello que el BBVA durante sus últimos años ha trabajado para que las poblaciones donde no llegan las sucursales bancarias puedan acceder más fácilmente a los diferentes servicios financieros; esto lo ha logrado a través de sus diferentes mecanismos, uno de ellos y con el que ha logrado grandes resultados es con sus corresponsales bancarios donde su principal objetivo es prestar servicios financieros básicos a través de entidades como tiendas, supermercados, droguerías, entre otros.

Corresponsales Bancarios	2012	2013	2014
Numero de CB	250	1218	11160
Número total de transacciones	1345803	2009787	1629457

BBVA cierra 2014 con 11.160 puntos, con un crecimiento del 816% frente al año anterior, y con más de 1.6 millones de operaciones acumuladas.¹⁵

La corresponsalía Bancaria se ha convertido en una canal de gran relevancia para el desarrollo de estrategias comerciales tales como la atención de pago de nóminas en municipios donde no se tiene presencia con la red de oficinas o de cajeros automáticos, permitiendo así la atención de clientes empresariales con ubicación de funcionarios en lugares remotos.

¹³ Informe Responsabilidad Social Corporativa 2014

¹⁴ Paladino, M. (2013). La Responsabilidad de la empresa en la sociedad. Construyendo la sociedad desde la terea directiva. Ariel Sociedad Económica.

¹⁵ Informe Responsabilidad Social Corporativa 2014

Estas es solo una de las alternativas que el BBVA ha tomado para afianzar su relación con una sociedad un poco alejada de los servicios bancarizados, pero existen diferentes mecanismos como lo son, Microfinanzas Productivas - Fundación Microfinanzas BBVA, Apoyo a pymes, Apoyo a particulares con necesidades especiales.

Esto ha traído muy buenos resultados para mejorar la reputación del sistema bancario, para nuestro caso el del Banco BBVA Colombia, no obstante hoy en día no basta solo con las buenas intenciones que tengan las organizaciones de comunicar su preocupación por su responsabilidad en la sociedad, es importante comunicar acertadamente su cumplimiento con los diferentes áreas en las que se relacione la compañía.

Fundación Microfinanzas BBVA

Fundación Microfinanzas BBVA
<ul style="list-style-type: none">• En el 2007 se creó la Fundación Microfinanzas BBVA, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad.• En 2014, además del acompañamiento integral que reciben todos los clientes, la Fundación ha continuado capacitando a sus clientes emprendedores para fortalecer sus habilidades productivas y promover el desarrollo de sus negocios.• También en 2014, en Colombia, la Fundación realizó el “I Foro por el Desarrollo Rural” en Colombia, junto a Bancamía e International Finance Corporation (IFC), un evento dedicado a los retos de la financiación del campo colombiano, y en el que participaron destacados expertos del sector privado y del sector público, así como clientes que contaron sus experiencias y las dificultades a las que se enfrentan cada día en la producción de sus productos.• En relación a su actividad institucional, la Fundación Microfinanzas BBVA continuó recibiendo reconocimientos a sus entidades de microfinanzas, sus clientes, y a sus primeros niveles.

Elaborado por el Autor, basado en Informe Responsabilidad Social Empresaria 2014.

Participación en planes departamentales de agua potable en todo el país

A fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así como de incrementar los índices de cobertura geográfica en cabeza de las gobernaciones del país, el Banco BBVA Colombia dono \$320.000 millones, con recursos que serán administrados a través de un patrimonio autónomo, Consorcio Financiamiento de las Inversiones en Agua –FIA– para ejecutar los planes departamentales para el manejo empresarial de los servicios de agua potable y saneamiento básico, en el marco de las políticas públicas del Gobierno Nacional, encabezado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial y el Departamento Nacional de Planeación.

Este programa se clasifica dentro de las políticas de RSE medio ambientales, ya que está aportando directamente a la comunidad y a financiar la instalación de agua potable, lo cual dentro del marco de la Constitución Nacional, es un derecho mínimo vital de todos los colombianos, pero que debido a las condiciones de pobreza actualmente no se puede garantizar y con esta iniciativa es un avance para alcanzar o por lo menos iniciar el proceso de desarrollo del país

Es importante destacar que los programas de RSE en las entidades financieras en general, deben desarrollar políticas y estrategias de apoyo a proyectos educativos, culturales y sociales, desarrollo sostenible, protección del medio ambiente e inversión en negocios de alto beneficio social, así como medir y evaluar los impactos medio ambientales y sociales de dichas políticas. Para el correcto desarrollo del plan de RSE, es necesario que la Junta Directiva asuma la dirección y seguimiento de los riesgos sociales, éticos y ambientales que entorpecen sus políticas. Esto se debe aplicar dentro de las organizaciones financieras ya que teniendo en cuenta el tamaño de las empresas tienen una responsabilidad frente a la sociedad de colaborar con el progreso y dar opciones de proyección ambiental, evitando riesgos y disminuyendo el impacto frente a su objeto social.

Por lo general se tiene la idea que las actividades del sector financiero son determinadas como equitativas y que tienen bajos impactos ambientales, por lo tanto, se infiere que no tienen responsabilidades frente a las consecuencias del desarrollo de su actividad; haciendo un paralelo con otros sectores industriales como el manufacturero, la producción de químicos, papel, curtiembres, entre otros, quienes registran índices más altos de afectación al medio ambiente, directa o indirectamente que el sector financiero. Por ello, algunos autores excluyen

o consideran como mínimas las responsabilidades ambientales de los bancos y otras empresas del sector financiero (Archel Domench, 2003; Clarke et al 1999).

Además, autores como Thompson y Cowton (2004) argumentan que desde la perspectiva de los bancos como facilitadores de los recursos para la actividad industrial, indirectamente están contribuyendo al daño ambiental. Esta afirmación se basa en que los bancos se resguardan en el marco legal que los protege de los impactos de sus clientes, por lo tanto asumen que no son responsables, tanto directa como indirectamente, de las actividades contaminadoras de su clientela. Como consecuencia, no se identifica una conexión directa que obligue a cambiar las prácticas de negocios que les han sido rentables (Salazar, 2000; Arauz, 2003).

Adicional a la responsabilidad que tienen las entidades financieras por las actividades de sus clientes, se pueden definir como grandes consumidores de recursos, como papel, energía, plástico, vidrio, agua, entre otros, además de los desechos que generan por el desarrollo de su actividad. Teniendo en cuenta el nivel de impacto frente al medio ambiente, es necesario tomar las respectivas medidas correctivas, tal como se recomienda en Basilea II (Castelo y Lima, 2006).

La visión de que las prácticas del sistema financiero crean barreras al desarrollo sostenible está cambiando paulatinamente (Schmidheiny, 1996). En un estudio de los informes de responsabilidad de los bancos a nivel mundial, se identificó que de acuerdo al tamaño del banco (instalaciones, stakeholders, rentabilidad, entre otros), mayor o menor es su compromiso con el desarrollo de políticas de RSE.

CONCLUSIONES

Se entiende que uno de los principales objetivos por los cuales el BBVA Colombia quiso implementar sus informes de RSC, es con el fin de mejorar su relación con la sociedad, desea mostrar una información más clara y transparente de sus productos y/o servicios y que todas la comunidad (sin exclusión) pueda tener acceso a ellos de una manera mucho más fácil y cómoda. Uno de los proyectos mediante los cuales el BBVA decidió apuntarle para dar inicio a su programa es el apoyo a la educación en Colombia con la donación de útiles anuales y el otorgamiento de becas estudiantiles a las comunidades menos favorecidas de las diferentes ciudades de Colombia, como también el fomento en la educación financiera mediante los diferentes programas y las fundaciones financieras que brindan apoyo a los clientes y no clientes con el fin de incentivar el ahorro. Sin embargo su trasfondo, está en mejorar su nivel reputacional logrado por la misma comunidad inconforme.

Se identificó como al transcurrir los años las empresas han encontrado más la necesidad de realizar acciones socialmente responsables y con un sentido de compromiso social mucho mayor frente a grupos sociales y en muchos casos a sus stakeholders (grupos de interés), donde su principal objetivo es el acercamiento con la misma sociedad.

Si bien, como lo mencionamos anteriormente las empresas de hoy ven la necesidad de practicar RSE, aún no es claro la razón por la que principalmente las organizaciones deben realizarla, algunas lo ven desde el punto de vista obligatorio, otras quizás desde el compromiso o simplemente voluntad, cualquiera que sea la razón, es claro que este concepto está trayendo grandes beneficios a quienes implementan dicho modelo social.

Por último, es importante destacar la importancia que tiene entender el concepto de Responsabilidad Social Empresarial desde el comportamiento de las empresas motivado por razones que van más allá de las presiones legales o sociales, si bien el objetivo es lograr un mayor acercamiento y una mejor relación con la comunidad, la manera más óptima de realizarlo es con un verdadero compromiso social, objetivo que no se debe confundir de ninguna manera con realizar filantropía, que como fue mencionado en los apartes anteriores que existe una gran diferencia entre uno y otro, por lo que una vez más se reitera la idea frente a que las actividades sociales realizadas por el BBVA Colombia son netamente RSE y no actividades filantrópicas.

Bibliografía

Yepes, Gustavo A.; Peña, Wilmar.; Sánchez, Luis F. (2007) Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá: 1 edición. Universidad Externado de Colombia.

Yepes, Gustavo A. (2007) Guía para la empresa Responsable. 3 pasos para asegurar la variabilidad económica de su empresa, aportando al desarrollo de la sociedad. Bogotá: edición Confecamaras. Universidad Externado de Colombia.

Arrieta H., Begoña; De La Cruz A., Cristina. (2005) La dimensión ética de la Responsabilidad Social Empresarial. España. Universidad de Deusto.

Blanco R, Ibelis C. (2011) Alianzas para el Desarrollo. Relaciones entre OSC y Empresas. Medellín. Escuela Latinoamericana de Cooperación y Desarrollo.

Conejo, Boris y Venza. Angela. (1998) Responsabilidad social una empresa de todos. Quito-Ecuador: editorial Fundación esquel.

Méndez, Carlos Eduardo. (2009) Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª.ed. Bogotá: editorial Mc GrawHill, 246p

Navarro García, Fernando. (2008) Responsabilidad social corporativa: Teoría y Práctica. Madrid: editorial Business & Marketing School – ESIC.

Perdiguero, Tomás G. (2003) La responsabilidad social de las empresas en un mundo global. Barcelona: editorial Anagrama

Paladino, Marcelo. (2013). La Responsabilidad de la empresa en la sociedad. Construyendo la sociedad desde la tarea directiva. Editorial, Ariel sociedad economica.

Abreu, Jose Luis. (2012). Responsabilidad social empresaria: miradas plurales, un interes singular. Editorial, Unaula

Roman Castaño, Yaqueline; Sanchez Caicedo, Yomar Javier; Correa Jaramillo, Juan Guillermo; Olarte Mejia, Oscar Mauricio. (2008). Responsabilidad social y balance social en organizaciones Colombianas. Fundacion Universitaria Luis Amigò.

Responsabilidad Social Corporativa. Informe Anual de Gobierno Corporativo BBVA Colombia. Recuperado de: https://www.bbva.com.co/fbin/mult/147informeresponcorp_tcm1304-491716.pdf

Declaracion Universal de Derechos Humanos. Recuperado de: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>