

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
FACULTAD DE GESTIÓN Y ALTA DIRECCIÓN



**Construcción de un marco analítico de la gestión de responsabilidad
social corporativa del sector bancario del Perú en el ámbito social**

Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Bachillera en
Gestión presentado por:

NINAMANGO AVALOS, Melissa Estefanía

Asesorada por: Mgtr. María de Fátima Ponce Regalado

Lima, diciembre de 2019

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Problema de investigación	2
1.2 Justificación	3
1.3 Preguntas de investigación	3
1.4 Objetivos de investigación	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 Definición de Responsabilidad Social Corporativa	5
2.2 Rol de la RSC del sector bancario en la sociedad	9
2.3 Guías y normas para la gestión de RSC	11
CAPÍTULO III: MARCO CONTEXTUAL	20
3.1 Descripción de iniciativas de RSC de las entidades bancarias en el ámbito social	20
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	32

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: La Pirámide de Carroll.....	6
Figura 2: Las 7 materias fundamentales de la RSC según ISO 26000.....	13
Figura 3: Propósito y alcance de la norma AA1000SES.....	14
Figura 4: Nuevo Modelo de RSE.....	16
Figura 5: Etapas del Estado de la Gestión de RSC: Indicadores Ethos Perú 2021.....	24

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Entidades que integran el sector financiero peruano, a mayo 2019	22
Tabla 2: Tabla de posiciones y participación de mercado de los bancos del Perú	23
Tabla 3: Evaluación del Estado de la Gestión de RSC de cada industria de Perú, 2011	24

Agradecimientos

Expreso mi agradecimiento a los profesores que me proporcionaron el conocimiento y las herramientas para poder realizar este trabajo de investigación. En especial al profesor Baltazar Caravedo, a quien considero un gran docente y una linda persona, la cual está dispuesta a compartir su experiencia en el tema.

Agradezco también a mis padres y a mi hermano, quienes me alentaron y acompañaron diariamente durante todo este proceso y desarrollo de la investigación. También quiero agradecer a mis amigas de la facultad. El apoyo de ellas fue una contribución muy valiosa para mí.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento es un trabajo de investigación desarrollado a partir de información teórica y empírica encontrada. Por medio de las distintas fuentes consultadas se logró el objetivo principal propuesto: Identificar un marco de análisis sobre la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del sector bancario peruano en el ámbito social. El análisis requirió de una revisión de literatura, a través de la cual se identificaron conceptos relevantes relacionados con el tema general. Según la literatura revisada, no existe un modelo de gestión determinado para la RSC, es por esto que se trabajó sobre la base de las guías y normas existentes.

Después de revisar y comparar las distintas características de las guías y normas encontradas, se decidió escoger la Norma ISO 26000 para realizar el análisis de la gestión de RSC del sector bancario. Esta incluye los principios de RSC y las siete materias fundamentales que deben ser cumplidas por las organizaciones. A partir de esto, se concluyó que existe una tendencia en el sector bancario por realizar prácticas de RSC, la cual va de la mano con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estas empresas enfocan su atención principalmente en las materias de gobernanza organizacional, prácticas laborales, cuestiones de consumidores y participación y desarrollo de la comunidad. Además, con la revisión de las principales iniciativas realizadas por los bancos a nivel internacional y nacional, se pudo concluir que la mayoría de estas instituciones están dirigidas a los temas de educación y desarrollo. Si bien los bancos reflejan sus acciones en sus memorias de sostenibilidad, estas no cuentan con mayor detalle acerca de cómo son gestionadas o el seguimiento que se realiza.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se presenta un marco de análisis sobre la gestión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del sector bancario peruano en el ámbito social. Con el fin de cumplir este objetivo se ha realizado una revisión de literatura teórica y empírica relacionada al sujeto y objeto de estudio.

La investigación consta de cuatro capítulos además de esta introducción al trabajo de investigación realizado. El capítulo I es el planteamiento del problema de la investigación. Este abarca problema de investigación, la justificación y las preguntas y objetivos del trabajo.

El capítulo II es el marco teórico de la investigación. Este está dividido en tres puntos. Estos son la definición de la RSC, el rol que cumple la RSC del sector bancario en la sociedad y las guías y normas para la gestión de RSC. Estos tres puntos a su vez se dividen en subtemas. El objetivo de este capítulo es identificar un marco analítico sobre la gestión de RSC del sector bancario peruano en el ámbito social.

En el capítulo III se presenta el marco contextual. Este marco se concentra en la descripción de iniciativas de RSC de las entidades bancarias en el ámbito social. Dentro de estas se incluyen iniciativas globales en el ámbito internacional e iniciativas en entidades bancarias peruanas. El capítulo IV contiene las conclusiones y recomendaciones a las cuales se ha llegado después de realizar la revisión de literatura.

Finalmente, la bibliografía hace referencia a las fuentes utilizadas para el desarrollo de la investigación. El trabajo también cuenta con anexos, figuras y tablas que ayudan al lector a entender y visualizar de manera más clara algunas ideas o conceptos relevantes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este primer capítulo se presenta el planteamiento del problema. Para ello es necesario definir el tema de investigación, el cual está compuesto por el sujeto y objeto de estudio. El sujeto es el sector bancario del Perú, mientras que el objeto de estudio es la gestión de la responsabilidad social corporativa en el ámbito social. Es así como el tema de investigación es: el análisis de la gestión de responsabilidad social corporativa del sector bancario del Perú.

El capítulo I también describe la problemática y la justificación de la investigación. Además, incluye las preguntas y sus respectivos objetivos que se desarrollan a lo largo del documento.

1.1 Problema de investigación

Según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), en el país existen dieciséis empresas bancarias. Estas son definidas como las “entidades encargadas de ofrecer dos servicios financieros: los depósitos y los créditos directos, donde el primero es un input necesario para la producción del segundo” (Jopen, 2013). Estas empresas se encargan de administrar el dinero de las personas y es por esto que tienen gran responsabilidad en el desarrollo económico de nuestro país y juegan un papel muy importante debido a las múltiples necesidades que presenta el Perú. Estas empresas operan dentro de un sistema con distintos actores, ya sean internos o externos a la organización, los cuales se ven afectados por las acciones y decisiones que estas toman.

Es a partir de estos actores o stakeholders, sus necesidades y demandas que la Responsabilidad Social Corporativa ha ido adquiriendo mayor importancia tanto en nuestro país como a nivel internacional y se ha podido observar una tendencia a realizar esfuerzos en temas sociales y ambientales (ASBANC, 2016). La Responsabilidad Social Corporativa o RSC es “el compromiso contraído por las acciones u omisiones de cualquier individuo o grupo que generen un impacto en la sociedad; pudiendo recaer éstas en una persona, organización, gobierno o empresa” (Expoknews, 2008). A partir de esto, concordamos con Caravedo (1998) y podemos decir que la RSC es una práctica que debería guiar el accionar de todos los tipos de instituciones que existen en nuestra sociedad.

En el presente trabajo nos centramos en el sector de las empresas bancarias y sus principales representantes. El sector bancario realiza Responsabilidad Social Corporativa, pero según Duque Orozco y Martínez Barón (2012), este sector ha sido muy criticado por su forma de asumirla. Para ambos autores es necesario que las empresas bancarias consideren las carencias que existen en los lugares en donde operan y eviten limitarse a cumplir sus objetivos netamente económicos. Las críticas antes mencionadas se deben a que muchas veces se trata a la RSC como un tema vinculado a la imagen de la empresa y a los negocios (De la Cuesta, 2004) y según la investigación de Marquina (2013) se realizan actividades de RSC de manera aislada. Este trabajo

pretende describir la gestión de RSC del sector bancario, así como analizar las principales iniciativas que existen relacionadas al ámbito social y analizar el rol que cumplen en la sociedad.

1.2 Justificación

El presente trabajo de investigación es relevante debido a que se conoce poco acerca de la forma en la que se aplica la RSC en las instituciones del sector bancario peruano y los resultados obtenidos (Aponte et al., 2018) por lo que puede aportar mayor información sobre el tema a quien lo requiera. Este análisis puede servir como referente para las futuras prácticas de RSC de las demás empresas del sector y puedan ser implementadas como parte de su estrategia. Además de esto, la RSC del sector bancario puede contribuir a cumplir algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles impulsados por las Naciones Unidas (ONU, 2016) relacionados al ámbito social en nuestra comunidad. Las empresas bancarias al tener un papel importante en el desarrollo de los países (Arrazate, 2010) tienen la posibilidad de poder contribuir con la prosperidad y bienestar a largo plazo de nuestra comunidad y no solo generar beneficios para sus accionistas. Esto es importante en un contexto como el de nuestro país en el que existe una población con necesidades insatisfechas, ya sea por temas de salud, alimentación, pobreza o desigualdades. Es necesario que las empresas fijen objetivos sociales y ambientales además de los económicos (Duque y Martínez, 2012), ya que esto contribuye a un desarrollo sostenible para todos.

1.3 Preguntas de investigación

Pregunta general:

¿Cuál es el marco analítico adecuado para saber cómo es la gestión de la RSC del sector bancario peruano en el ámbito social?

Preguntas específicas:

1. ¿Qué rol cumple la RSC del sector bancario en la sociedad?
2. ¿Cuáles son las características de gestión de RSC del sector bancario bajo las guías y normas de RSC?
3. ¿Cómo se realiza el análisis de la gestión de RSC del sector bancario bajo la norma ISO 26000?
4. ¿Cuáles son las principales iniciativas de RSC de las entidades bancarias que se realizan en el ámbito social?

1.4 Objetivos de investigación

Objetivo general:

Elaborar un marco analítico para analizar la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa del sector bancario peruano en el ámbito social

Objetivos específicos:

1. Analizar el rol que cumple la RSC del sector bancario en la sociedad
2. Caracterizar la gestión de RSC del sector bancario bajo las guías y normas de RSC
3. Definir cómo es el análisis de la gestión de RSC del sector bancario bajo la norma ISO 26000
4. Presentar las principales iniciativas de RSC de las entidades bancarias que se realizan en el ámbito social

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta el marco teórico del trabajo de investigación. Este se basa en la revisión de la literatura y define conceptos relevantes relacionados con el tema de investigación como lo son la Responsabilidad Social Corporativa y los stakeholders o grupos de interés. Además, presenta las guías y normas bajo las cuales puede analizarse la gestión de RSC de las empresas bancarias y señala cuál de estas sería la más adecuada para hacerlo.

2.1 Definición de Responsabilidad Social Corporativa

Para poder realizar el siguiente trabajo de investigación es necesario definir algunos conceptos clave, entre ellos está el concepto de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) también llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Este término cuenta con distintas definiciones provenientes de diversos autores e instituciones.

Entre estas se encuentra la señalada por Peter Drucker (1996), quien complementa este concepto afirmando que “cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social” (Canessa & García, 2005). Además de esta definición, también está la propuesta por el filósofo francés François Vallaey (citado en Mazzotti & Gonzáles 2009), quien afirma que la Responsabilidad Social Corporativa es un nuevo modelo de gestión de las organizaciones. Para Vallaey, éstas toman en cuenta los impactos y efectos colaterales que generan y se responsabilizan por las consecuencias sociales que pueden ocasionar sus operaciones. En cuanto a las instituciones, tenemos definiciones del término de Responsabilidad Social Corporativa propuesta por algunos referentes como lo son el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Por un lado, el Banco Mundial define la RSC como “el compromiso de las empresas para comportarse éticamente y para contribuir al desarrollo económico sustentable trabajando con todos los stakeholders relevantes para mejorar sus vidas en maneras que sean buenas para la empresa, la agenda del desarrollo sustentable y la sociedad en general”. Por otro lado, el BID define este término como una visión sobre la empresa que toma en cuenta el respeto de valores más allá de los económicos como una estrategia integral que contribuye a mejorar la competitividad de la empresa. La RSC es comprendida como un conjunto de políticas, prácticas y programas incorporadas en la toma de decisiones empresariales.

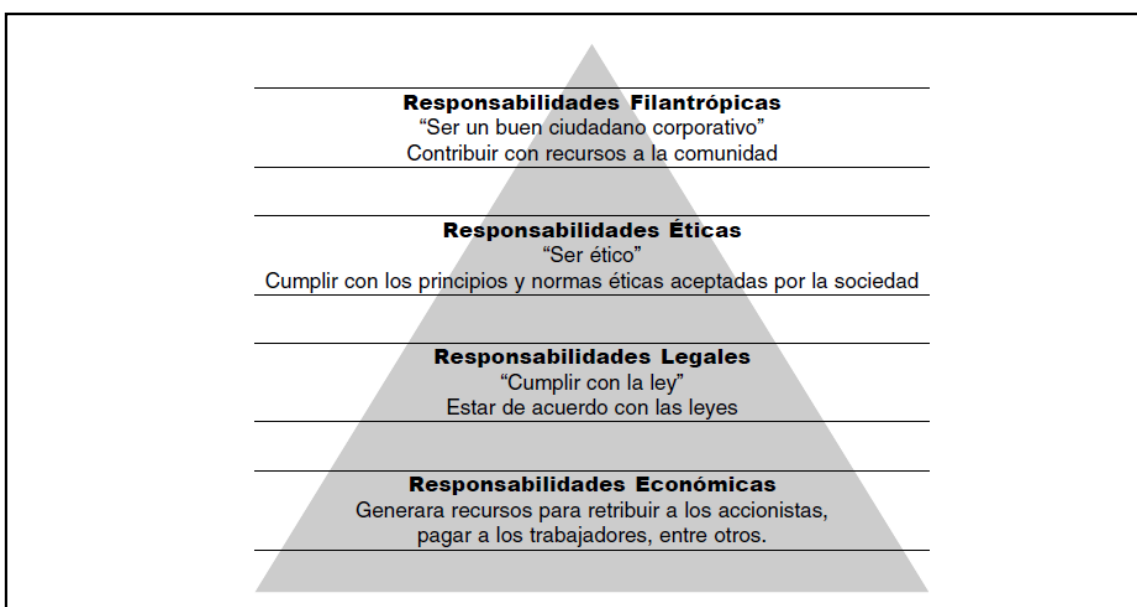
Esta Responsabilidad Social fija su atención en los efectos de las organizaciones lucrativas, no lucrativas, públicas o privadas sobre su comunidad y entorno (Mazzotti & Gonzáles, 2009). Por último, se tomará en cuenta la definición dada por la asociación civil sin fines de lucro de nuestro país Perú 2021, quien señala que la “Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa como la forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos

relacionados a la empresa, para lograr el desarrollo sostenible” (Canessa & García, 2005). Esta última introduce un nuevo término que va de la mano con la RSC, el desarrollo sostenible.

El desarrollo sostenible es definido por la ONU como “el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de la generación de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas”. Para fines del trabajo de investigación nos quedaremos con esta definición, ya que fue planteada por la comisión Brundtland y es mundialmente aceptada. Este concepto ha surgido como el principio rector para el desarrollo mundial a largo plazo. La conexión que existe entre los conceptos de Responsabilidad Social Corporativa y Desarrollo Sostenible es el logro del Triple Resultado, también conocido como *the Triple Bottom Line* por su nombre en inglés. Ambos conceptos persiguen el objetivo de lograr la sostenibilidad por medio de un balance entre las dimensiones económica, ambiental y social. Por motivos de delimitación, este trabajo se concentrará en la dimensión social. Según Canessa y García (2005), esta incluye factores como la seguridad y salud en el lugar de trabajo, los derechos y condiciones laborales, los derechos humanos, así como también la interacción entre la organización y la comunidad en donde opera.

A raíz del compromiso y responsabilidad de las empresas que está presente en las definiciones expuestas anteriormente es importante señalar la Teoría de la pirámide desarrollada por Carroll. Esta nos ayuda a entender mejor el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, pues plantea cuatro clases de responsabilidades de una empresa. Para poder ilustrar mejor la teoría mostraremos la siguiente Figura 1 extraída del documento de Canessa y García (2005).

Figura 1: La Pirámide de Carroll



Fuente: Canessa & García (2005)

Como se muestra en la Figura N°1, los cuatro tipos de responsabilidades que plantea la teoría son: económicas, legales, éticas y filantrópicas. Las responsabilidades que se encuentran en la base son las que apoyan a las demás.

Además del desarrollo sostenible y la teoría de la pirámide, es importante saber que el concepto de RSC abarca principios como: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por los intereses de los stakeholders, respeto a la ley, respeto a las normas internacionales y respeto por los derechos humanos.

2.1.1 Evolución del concepto de la RSC

Como se mencionó anteriormente, el concepto de Responsabilidad Social Corporativa tiene diferentes definiciones, pero todos concuerdan con que se trata de una respuesta o compromiso por parte de una organización hacia la sociedad y el medio ambiente. Este término ha ido evolucionando a través del tiempo hasta convertirse en el concepto como lo conocemos hoy en día. Para el investigador peruano pionero y comprometido con el tema, el Sr. Baltazar Caravedo, es necesario distinguir entre los conceptos de filantropía, inversión social y responsabilidad social. Estos son considerados como etapas en el camino hacia la adopción de una filosofía de RSC (Canessa & García, 2005).

Para poder marcar una diferencia entre los términos mencionados es necesario revisar los antecedentes y la historia del concepto de RSC. El término de Responsabilidad Social Corporativa aparece de manera explícita en la mitad del siglo XX (Canessa & García, 2005), pero desde la antigua Grecia y Roma aparecieron principios de filantropía y caridad (Aponte, et al., 2018). En estas épocas las actividades comerciales eran vistas como un mal necesario que debía ser regulado a través de normas que garanticen las buenas prácticas. Según el texto de Canessa y García (2005), durante la Edad Media la religión restringe las actividades comerciales y es en el siglo XIII en donde aparece el concepto del precio justo, establecido por Santo Tomás de Aquino. Este fue determinado en función de los mercados y los márgenes razonables de utilidad y contribuyó a que el comercio no fuese visto como una labor denigrante.

Más tarde, durante los siglos XV y XIX, se da un crecimiento sostenido del comercio y las industrias, quienes incorporan la ética como eje del desarrollo de la sociedad (Aldenueva, 2014). A fines del siglo XIX, las empresas cumplen un rol relevante en la sociedad, pero su labor es cuestionada debido a la crisis de 1929. Es así que para Juholin (2004 citado en Aponte et al 2018) el génesis de la Responsabilidad Social Corporativa se da bajo el concepto de filantropía. Esta consistía en la donación de dinero y recursos de forma voluntaria por parte de los empresarios para contribuir a diversas causas, pero sin vincularlas a las actividades del negocio de sus empresas. En el ANEXO A se ilustrarán de manera clara y resumida los acontecimientos históricos relevantes en el proceso de la evolución del concepto de RSC.

Para Carroll (1999 citado en Aponte et al., 2018), la evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa se da en 4 etapas. La etapa de germinación se da posterior a la Gran Depresión. Es en este periodo en donde las personas ven a los empresarios como personas ambiciosas responsables de los efectos negativos en la economía y sociedad. Es por

esta razón que el Gobierno de los Estados Unidos estableció un marco regulatorio denominado *New Deal* con el objetivo de reformar los mercados financieros. En ese entonces las empresas se limitaban a cumplir con las leyes establecidas y los empresarios actuaban de forma individual y no planificada.

La etapa de surgimiento se da en la década de los setenta, época en la que se formaliza la responsabilidad social. El concepto va más allá de las obligaciones legales y económicas de la empresa, pues se comienza a tomar en cuenta las obligaciones que se tiene con la sociedad. Ya no es el empresario quien actúa de manera individual, sino que la empresa como institución está vinculada a esta responsabilidad. Durante la etapa de desarrollo surgen diversos conceptos, teorías y visiones sobre este tema. Finalmente, en la etapa de proliferación a inicios del año 2000, el concepto de Responsabilidad Social Corporativa se expande y propaga a nivel global. Es aquí cuando se generan numerosas investigaciones empíricas. Más tarde, además de estas cuatro etapas, Porter y Kramer (2011) introducen el concepto de valor compartido, el cual tiene como objetivo generar valor económico y valor social al mismo tiempo. Los autores plantean este concepto con la idea de que debe reemplazar a la RSC en el transcurso del tiempo.

En cuanto a América Latina, el movimiento de responsabilidad social empieza a presentarse en la década de los sesenta (Canessa & García, 2015). Es así que en el año 1965 comienzan a aparecer instituciones preocupadas por difundir el concepto de responsabilidad social en Brasil y las demás regiones. Más tarde, en la década de los ochenta comienzan a desarrollarse eventos y seminarios relacionados con el tema. En los años noventa aparecen en la región algunas instituciones promotoras del tema de RSC. Entre estas se encuentran Perú 2021, el Instituto Ethos de Brasil, Acción RSE de Chile, Fundemás de El Salvador, entre otras. Además de esto, en el año 1997 se da lugar a un congreso pionero en Miami, el cual contó con la presencia de 150 empresarios y líderes representantes de distintas regiones de América. Es aquí en donde surge la idea de una alianza entre organizaciones empresariales de RSC, ONG's, Universidades e Instituciones Públicas que da lugar a la creación de Forum Empresa.

2.1.2 Definición del sector bancario

Este trabajo de investigación está enfocado en el tema de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector bancario. Es por esta razón que es necesario definir y delimitar este sector en el cual se va a desarrollar la investigación.

El sector bancario está integrado por diversas instituciones “encargadas de ofrecer dos servicios financieros: los depósitos y los créditos directos, donde el primero es un input necesario para la producción del segundo” (Jopen, 2013). Estas entidades son las encargadas de ofrecer distintos servicios como préstamos, seguros, medios de pago, instrumentos de ahorro, leasing, etc. Los bancos son empresas de operaciones múltiples, una fuente importante de empleos formales e impulsores económicos de los demás sectores. Es por esto que pueden ser vistos como

fuentes de inversión y crecimiento de la economía nacional, según Duque Orozco y Martínez (2012). Estas entidades cuentan con capital financiero, recursos humanos, un espacio físico, medios tecnológicos, amplia presencia en el mercado, fuentes de financiación, marca reconocida, entre otros (López & Rhyne, 2003).

2.1.3 La Responsabilidad Social Corporativa del sector bancario

Como se expuso anteriormente, el tema de la responsabilidad social ha cobrado mayor importancia en los últimos años. Hoy en día, las organizaciones se preocupan y toman más en cuenta los temas sociales y medioambientales, además de los económicos. Para ASBANC (2016), esta tendencia no solo se presenta en las empresas del sector productivo, sino que también está en las empresas relacionadas al sector financiero.

Este sector y las empresas bancarias que lo conforman han sido muy criticados por su forma de asumir la RSC en su gestión (Duque Orozco & Martínez Barón, 2012). Esto está relacionado a lo que menciona De la Cuesta (2004), quien argumenta que el tema de la responsabilidad social está más relacionado a la imagen que quiere proyectar la empresa y a sus objetivos económicos. Además de esto, Marquina (2013) asegura en su investigación que las actividades que se realizan de RSC se dan de manera aislada y están no necesariamente incorporadas en la estrategia de las empresas. Para Duque Orozco y Martínez Barón (2012) es necesario que los bancos consideren las carencias existentes en el contexto en donde opera y se preocupen por satisfacer las necesidades sociales y ambientales de la sociedad en la que se encuentra.

2.2 Rol de la RSC del sector bancario en la sociedad

La RSC es una manera de entender la relación que existe entre una organización y la sociedad, es por esta razón que los grupos de interés son un elemento clave en el tema de la sostenibilidad. Richard Edward Freeman, filósofo americano y profesor de administración empresarial, fue quien definió la teoría de los grupos de interés en su publicación "*Strategic Management: A Stakeholder Approach*" en el año 1984. Freeman (1984), define el concepto de stakeholders como "cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa" y defiende el uso de esta teoría como una metodología de gestión estratégica.

Como se mencionó anteriormente, las empresas bancarias operan en un sistema con distintos actores los cuales se ven relacionados de alguna u otra manera con sus actividades, pues todos interactúan de manera constante y dinámica. Para que la organización pueda lograr ser sostenible a largo plazo es necesario que incluyan de manera activa a sus grupos de interés,

conociendo sus necesidades, intereses, valores, expectativas, etc. Esto facilita la posibilidad de poder formar alianzas en un futuro que sean beneficiosas para las distintas partes.

Para Gonzáles (2007), la teoría de los stakeholders da paso a un nuevo paradigma empresarial, en donde la empresa es considerada como una pluralidad de agentes y no como una organización de una o dos personas. Además, la teoría hace visible que existen otros tipos de intereses además de los económicos y vislumbra la existencia de una responsabilidad social. Es necesario que las empresas sean capaces de dar respuesta a las expectativas de sus distintos grupos de interés para poder conseguir legitimidad y credibilidad ante ellos. Entre los stakeholders de las organizaciones se encuentran grupos como los empleados y representantes, clientes y consumidores, comunidades nacionales, autoridades públicas, sociedad civil, proveedores, entre otros.

Todos estos stakeholders forman parte de nuestra sociedad. La RSC del sector bancario cumple un rol de reflejar el compromiso con los diferentes actores que existen dentro de ella. Si las empresas están realmente comprometidas estas pueden generar valor para todos sus grupos de interés y ayudar a construir una sociedad más justa que promueva el desarrollo de las personas. Esto trae como consecuencia una mejora en la calidad de vida en el presente y para las futuras generaciones.

2.2.1 Compromiso con los grupos de interés

“Establecer un compromiso (*engagement*) con los grupos de interés supone una variedad de acciones y esfuerzos para comprender e involucrar a estos grupos en las actividades y la toma de decisiones de una compañía” (Strandberg, 2010). Entre estas acciones que deben realizarse se encuentra el mantener un diálogo continuo con las personas involucradas. Para Strandberg (2010), los beneficios de un compromiso con los stakeholders para una organización son la identificación temprana de tendencias y asuntos relevantes, una mejor gestión de riesgos y oportunidades, innovación y mejora, credibilidad y la toma de decisiones fundamentada. El fin de este proceso de compromiso con los grupos de interés es lograr efectos consensuados.

Para el Comité Técnico de la Norma AA1000 (2011), este proceso de compromiso es un mecanismo para que las organizaciones puedan identificar, comprender y abordar cuestiones en torno a la sostenibilidad. Además de esto, también es de utilidad para informar, responder y explicar las decisiones, acciones y desempeño de la organización con sus grupos de interés. Según Strandberg (2010), existen distintas formas de compromiso. Entre estas están consultar, convocar, colaborar y delegar. Cada empresa debe escoger la forma más apropiada según su situación y los grupos de interés. El compromiso con los grupos de interés aborda procesos como la identificación, clasificación y priorización de los stakeholders. Estos serán explicados líneas más adelante.

2.2.2 Identificación, clasificación y priorización

Existen distintos métodos para la identificación, clasificación y priorización de los grupos de interés. Para el presente trabajo se abordará el método sugerido por la organización *AccountAbility*, ya que es la encargada de desarrollar herramientas y normas de RSC y tiene como base de su modelo la relación de las partes interesadas con la organización. Además de esto, este método es utilizado como referencia en el trabajo de Strandberg (2010) sobre el compromiso de los grupos de interés.

Existen siete dimensiones propuestas por *AccountAbility* para la identificación y clasificación de los grupos de interés (Strandberg, 2010). En primer lugar, está la responsabilidad que la empresa tiene o pueda tener con los stakeholders. Esta puede ser de tipo legal, financiera u operativa. En segundo lugar, está la influencia que puedan tener los distintos grupos en la capacidad de la empresa para que esta pueda lograr sus objetivos. La tercera dimensión es la tensión. Esta trata de la urgencia de atención que tienen los grupos de interés en cuestiones de temas financieros, económicos, sociales o medioambientales. La cuarta dimensión es la dependencia (directa o indirecta) que tienen los diversos grupos con la organización. Las perspectivas diversas es otra de las dimensiones que se sugiere tomar en cuenta a la hora de identificar a los stakeholders. Una sexta dimensión es la proximidad que existe entre los grupos y la organización. Por último, está la dimensión de la representación.

En cuanto a la priorización de los grupos de interés, *AccountAbility* propone dos formas distintas de realizarla. La primera es según la madurez social de los temas, mientras que la segunda es según el nivel de influencia y dependencia de los grupos de interés (Strandberg, 2010). De acuerdo con *AccountAbility*, la madurez de un tema depende de factores como la región, el país, la industria y la necesidad de encararlo. En esta primera forma de priorización se toman en cuenta aspectos como las expectativas de los stakeholders, las presiones externas, las oportunidades y los riesgos asociados.

En cuanto a la segunda forma de priorización, el nivel de influencia y dependencia, esta implica la identificación de los grupos que pueden tener un mayor impacto y pueden verse más afectados por las acciones de una empresa para lograr sus objetivos (Strandberg, 2010). Cabe agregar que Strandberg (2010) también menciona en su trabajo el modelo creado por Agel, Mitchell y Sonnenfeld. Estos autores sugieren que las organizaciones se concentren en atender a los grupos de interés según su poder, legitimidad y urgencia de la situación.

2.3 Guías y normas para la gestión de RSC

La práctica de la Responsabilidad Social Corporativa por parte de las empresas se realiza de manera voluntaria. Las organizaciones pueden escoger integrar este concepto en sus operaciones, así como también elegir en qué dimensión o dimensiones concentrarse (económica,

social y ambiental) y de qué manera hacerlo. Para poder realizar una efectiva gestión de responsabilidad social es necesario que las empresas se guíen de normas, estándares o modelos de gestión. Estas contribuyen a orientar a las organizaciones a establecer definiciones, principios y materiales fundamentales de la RSC. Además, ayudan a planificar las acciones que se tomarán según los objetivos que se quieren lograr, a identificar al grupo de interés para el cual se desea generar valor y a facilitar la implementación de la RSC dentro de las operaciones de la empresa. Todo esto con el fin de contribuir al desarrollo sostenible.

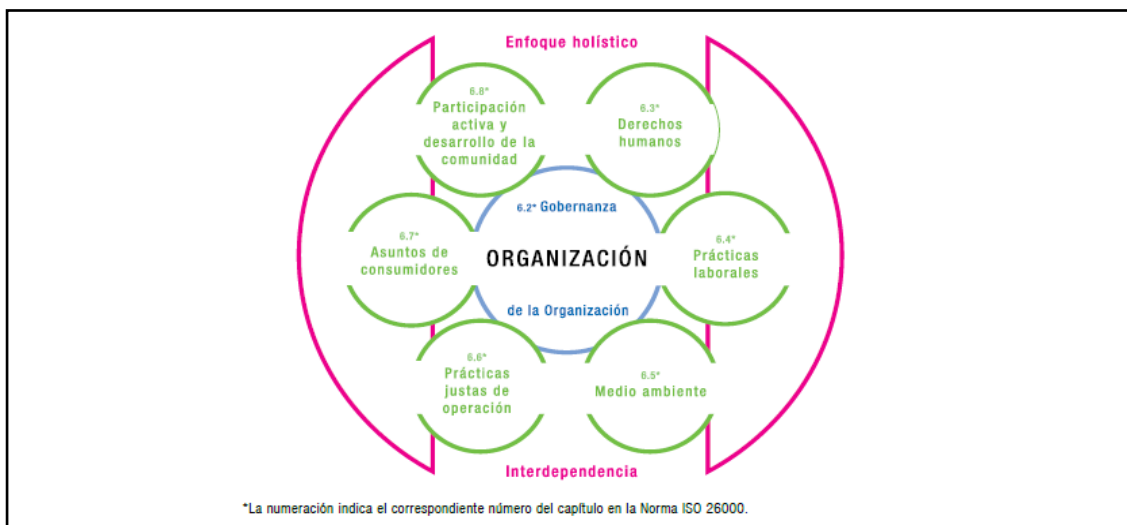
Entre las guías, normas y modelos de gestión de RSC más destacados se encuentran la norma ISO 26000, la norma AA1000SES, Los reportes GRI y el Modelo de RSE Perú 2021. Estos serán explicados de manera más detallada a continuación.

2.3.1 Norma ISO 26000

ISO es la Organización Internacional de Estandarización, la cual “cuenta con una membresía de 163* organismos nacionales de normalización de países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición, en todas las regiones del mundo” (ISO, 2010). Esta organización se encarga de proveer más de 18400 normas que sirven como herramientas para las empresas de distintos sectores, gobierno y sociedad y contribuyen de manera positiva a tener un desarrollo sostenible en las tres dimensiones ya mencionadas (económica, ambiental y social).

Esta norma en particular ofrece guías que son voluntarias, no requisitos como si lo son las normas de certificación. La ISO 26000 ha sido diseñada para poder ser utilizada por organizaciones de todo tipo, ya sea en el sector público o privado, así como también en países desarrollados, en desarrollo o economías en transición (ISO, 2010). La ISO (2014) establece que la finalidad de la RSC es el desarrollo sostenible, por lo que el esquema que maneja abarca áreas como gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, gestión medioambiental, prácticas justas en el área operativa y en la comercialización, relaciones con clientes y consumidores, y participación activa y desarrollo de comunicaciones. Esto se señala en la Figura 2.

Figura 2: Las 7 materias fundamentales de la RSC según ISO 26000



Fuente: ISO (2010)

La norma ISO 26000 (2010) contribuye a la comprensión e implementación de la responsabilidad social de diversas formas. Una de ellas es mediante el desarrollo de un consenso internacional sobre el término de RSC y los asuntos que deben ser abordados a partir de este. También, realiza un aporte para convertir los principios ya mencionados de la RSC en acciones efectivas para las organizaciones. Finalmente, contribuye a mejorar las prácticas que ya se han realizado y a difundir la información para que pueda ser utilizada por más organizaciones en distintas partes del mundo.

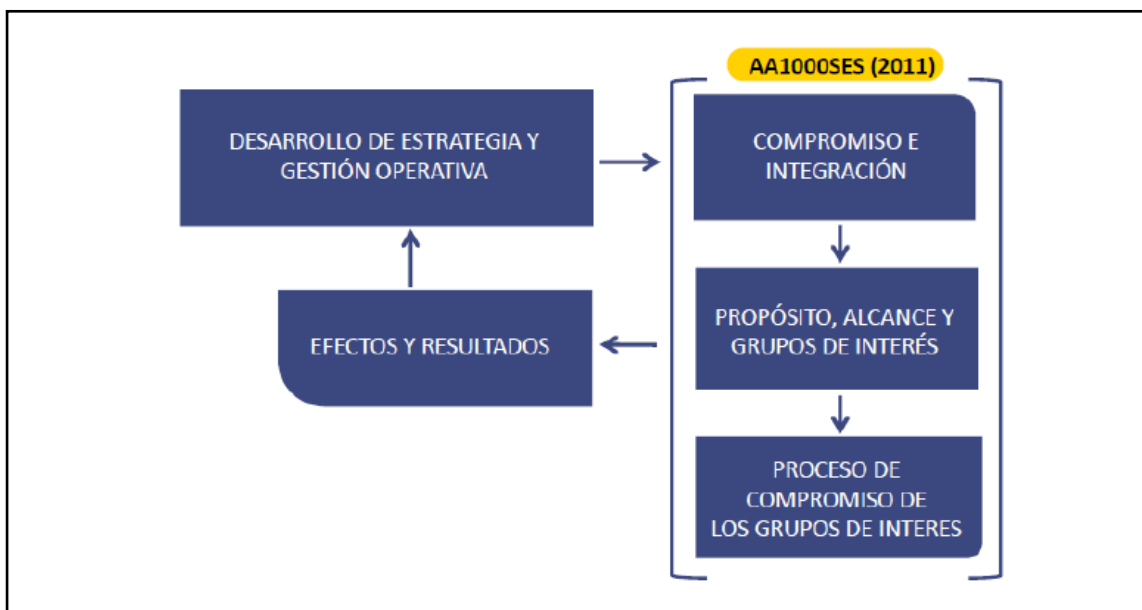
La ISO 26000 consta de un prólogo, una introducción, siete capítulos, anexos y bibliografía. De acuerdo con ISO (2014), la implementación de la norma ISO 2600 contribuye al buen desempeño de las organizaciones en materia de responsabilidad social. Esto, a su vez, influye en aspectos como la ventaja competitiva de la empresa, su reputación, la capacidad de atraer y retener trabajadores, cliente y usuarios; el compromiso y productividad de los empleados, la percepción de los inversores y la comunidad financiera y, por último, en las relaciones con los diferentes grupos que se encuentran dentro del sistema en el que opera.

2.3.2 Norma AA1000SES

La norma AA1000SES está relacionada con el compromiso de los grupos de interés y proporciona las bases para poder desarrollar un modelo de gestión de RSC. Según el Comité Técnico de la Norma AA1000 (2011), ésta es aplicable a los diferentes tipos y niveles de compromiso de los grupos de interés y tiene como finalidad contribuir a que las organizaciones den respuesta de una manera exhaustiva y equilibrada a cuestiones relevantes, oportunidades, riesgos e impactos. La norma puede aplicarse tanto

al compromiso interno como externo, siempre teniendo como foco principal a los grupos de interés y se puede utilizar para actividades de RSC basadas en proyecto o para propósitos continuos de la organización. “Se puede utilizar, por ejemplo, como ayuda a la gestión de riesgos, de la calidad, de las relaciones y del conocimiento, la responsabilidad social y la sostenibilidad; la transparencia y la comunicación externa; y el gobierno y la accountability” (Comité Técnico de la Norma AA1000, 2011). Esta norma se rige por los principios de *Accountability* AA1000. Estos son: inclusión, relevancia, capacidad de respuesta, *accountability*, diálogo, organización, desarrollo sostenible, tipos de medida de desempeño, grupos de interés y compromiso de los grupos de interés. La norma AA1000SES consta de cuatro partes. La primera describe el propósito y alcance de la norma, así como también define a sus usuarios, los cuales pueden ser organizaciones de todo tipo y tamaños. En la segunda parte define cómo establecer el compromiso con las partes interesadas, mientras que en la tercera establece cómo definir el propósito, alcance y grupos de interés del compromiso. Finalmente, en la cuarta parte, define lo que debe considerarse como un proceso de compromiso.

Figura 3: Propósito y alcance de la norma AA1000SES



Adaptado de: Comité Técnico de la Norma AA1000 (2011)

Esta norma busca orientar a las organizaciones en cuanto a por qué comprometerse, en qué colaborar y a quién se debe tomar en cuenta al momento de planificar la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

2.3.3 Iniciativa de Reporte Global 4 (GRI)

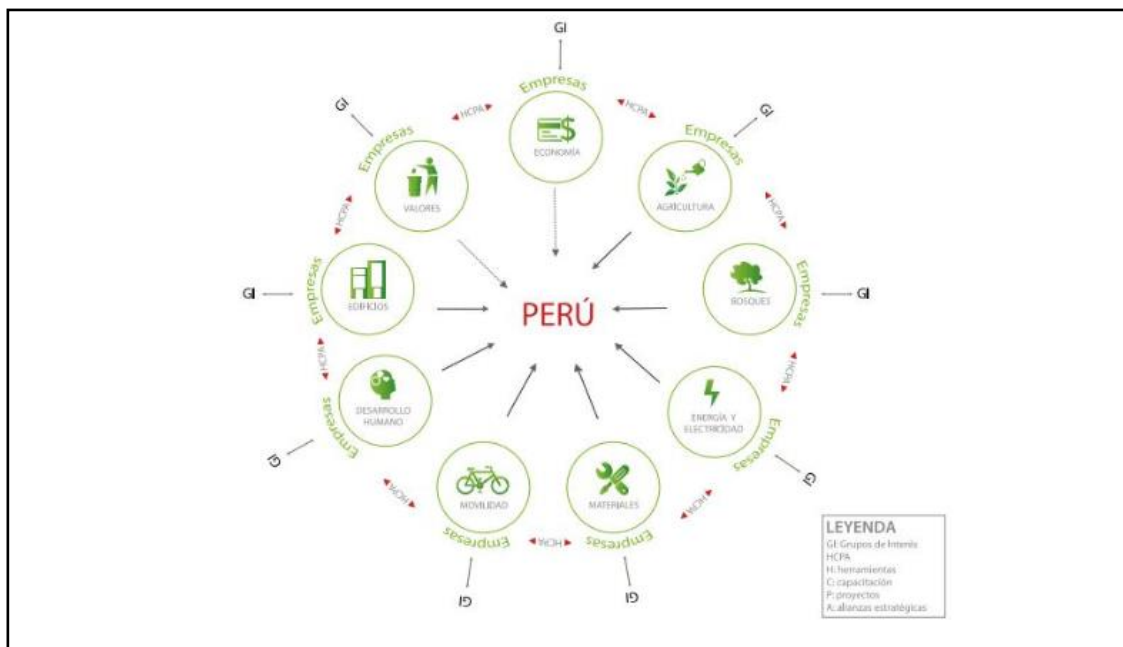
El *Global Reporting Initiative* o GRI es una guía y estándares mundiales de lineamiento para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Esta, al igual que las normas nombradas anteriormente, pueden ser utilizadas por cualquier tipo de organización sin importar su tamaño, sector o ubicación. Según el reporte elaborado por el GRI (2013), “la elaboración de memorias de sostenibilidad ayuda a las organizaciones a marcarse objetivos, medir el desempeño y gestionar el cambio con el propósito de que sus operaciones sean más sostenibles”. Estas contienen información del impacto que tienen las organizaciones en medio ambiente, la sociedad y la economía. Las memorias de sostenibilidad contribuyen a la gestión, actividades y estrategias de las organizaciones con respecto al tema de la Responsabilidad Social Corporativa. Existen otras versiones de esta guía, siendo la G4 la más actual. Esta versión tiene como objetivo ayudar a la elaboración de memorias significativas que contengan datos útiles sobre cuestiones importantes para cada organización. Además, según GRI (2013), esta versión es más fácil de usar y hace hincapié en que las organizaciones se centren en asuntos que resultan materiales su actividad y principales grupos de interés. Esto con el fin de poder transmitir de una mejor manera al mercado y a la sociedad el compromiso que tienen con la sostenibilidad. La Guía G4 promueve la transparencia, coherencia y la información útil y creíble. Esta guía consta de dos partes. La primera de ellas consta de los principios de la elaboración de memorias y contenidos básicos, mientras que la segunda se trata del manual de aplicación. La G4 explica de manera bastante detallada todos los aspectos que deben tomarse en cuenta al momento de gestionar la RSC. Esta trata todo lo relacionado con respecto a las tres categorías dentro del concepto de sostenibilidad: económico, medio ambiente y social.

2.3.4 Modelo de RSE Perú 2021

Este modelo de Responsabilidad Social Empresarial fue creado por Perú 2021, una asociación civil sin fines de lucro que asume el rol de agente de cambio para el desarrollo de nuestro país (Perú 2021, 2017). Este modelo tiene como objetivo servir como herramienta para los empresarios y gerentes al momento de implementar la RSC en sus organizaciones. Como se muestra en la Figura 4, el modelo incluye la identificación de los principales grupos de interés para la organización, las acciones que pueden realizarse para ellos y los beneficios que genera implementarlas. Según la publicación del año 2014 de Henri le Bienvenu, Gerente General de Perú 2021 en esa época, la organización planteó este nuevo modelo, pues consideraba que para ser sostenibles se debe ubicar al país y no a la empresa como eje central de la Responsabilidad Social Empresarial (2014). Para esto es necesario que las empresas identifiquen temas de interés relacionadas a las nueve hojas de rutas propuestas por el *World Business Council for Sustainable*

Development (WBCSD). Estas rutas son: valores de las personas, desarrollo humano, economía, agricultura, bosques, energía y electricidad, edificios, movilidad y materiales.

Figura 4: Nuevo Modelo de RSE



Fuente: Le Bienvenu (2014)

Según Canessa y García (2005), el modelo desarrolla la relación de la organización con siete grupos de interés. Estos son: los accionistas/inversionistas, los colaboradores y sus familias, los clientes, proveedores, el gobierno, la comunidad y el medio ambiente.

2.3.5 Elección de la norma para el análisis de la gestión de RSC del sector bancario

Para este trabajo de investigación se ha seleccionado la norma ISO 26000 con el fin de identificar un marco analítico que permita analizar la gestión de RSC de una empresa bancaria en el ámbito social. Esta elección se debe a que después de la investigación realizada se ha concluido que la norma escogida es la más completa. La ISO 26000 establece un consenso internacional sobre el concepto de Responsabilidad Social Corporativa y especifica los temas que deben ser abordados para su correcta gestión. Esta norma puede aplicarse en todo tipo de empresas sin importar el lugar en donde se encuentren. Esto incluye a las empresas bancarias peruanas, las cuales son sujeto de la presente investigación. Además, esta norma es promovida por la Organización Internacional de Estandarización, institución reconocida mundialmente y el mayor desarrollador de estándares internacionales. Además, la ISO cuenta con más de setenta años de

funcionamiento y fue de las primeras organizaciones en obtener el estatus consultivo general en el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas.

Mientras que la Norma AA1000SES y el Modelo de RSE Perú2021 se enfocan en temas específicos como el compromiso con los grupos de interés y la relación con siete de ellos; respectivamente, la ISO 26000 aborda siete materias fundamentales de la RSC que fueron nombradas anteriormente. Estas son la gobernanza de la organización, los derechos humanos, las prácticas laborales, la gestión medioambiental, las prácticas justas en el área operativa y en la comercialización, las relaciones con clientes y consumidores, y la participación activa y desarrollo de comunicaciones.

Por otro lado, la Guía G4 (GRI, 2013) se encarga de la elaboración de memorias de sostenibilidad. Esto puede ser tomado como complemento para la gestión de RSC de las empresas, pues las memorias contribuyen a marcar objetivos y medir desempeño. El problema con estas memorias de sostenibilidad de los bancos es que son reportes con sesgo debido a que son elaborados por las propias entidades. Además, muchas veces son vistas solo como un elemento de rendición de cuentas para los stakeholders, el cual tiene como fin principal mejorar la reputación de la empresa.

Por esta razón es importante tomar en cuenta las guías de la Norma ISO 26000 (ISO, 2014), pues esta contribuye en convertir los principios fundamentales de la RSC en acciones efectivas. Esto es indispensable para que la empresa incorpore la Responsabilidad Social dentro de su estrategia, actividades y operaciones.

Como se ha mencionado anteriormente, los bancos han sido criticados por su forma de abordar la Responsabilidad Social Corporativa. La implementación de la Norma ISO 26000 puede ser la más adecuada para este tipo de empresas, pues uno de los beneficios que trae consigo es mejorar la reputación de la organización (ISO, 2014). Además de esto, otros de los beneficios que pueden obtenerse al aplicar la norma escogida según ISO (2014) son: ventaja competitiva, capacidad de atraer y retener trabajadores y clientes, mantenimiento de la moral, compromiso y productividad de los empleados, relaciones con grupos de interés y percepción de los inversores.

2.3.6 Gestión de la RSE del sector bancario bajo la Norma ISO 26000

A continuación, se define el marco que permite analizar la gestión de RSC del sector bancario bajo la norma ISO 26000. Según ISO (2014), un factor que se toma en cuenta para analizar la correcta gestión de la RSC es la revisión y cumplimiento de los principios de responsabilidad social señalados anteriormente. Estos son la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto por los intereses de los stakeholders, el respeto a la ley, el respeto a las normas internacionales y el respeto por los derechos humanos. Los bancos incorporan estos principios en sus declaraciones de misión y visión, así como también en sus memorias de sostenibilidad. En ellas se pueden identificar temas como la rendición de cuentas y

la transparencia, pues la información de sus cifras, sus políticas y sus actividades es pública. Además, los bancos utilizan las normas GRI para evidenciar el cumplimiento de los principios de respeto a los stakeholders, a la ley, a las normas internacionales y a los derechos humanos.

Otros factores utilizados para analizar la gestión de RSC son las 7 materias fundamentales que se deben cumplir según ISO (2010). En este caso se dejará de lado la relacionada al medio ambiente debido a que el presente trabajo está enfocado en el ámbito social. Las materias a tratarse son las 6 siguientes:

- Gobernanza de la organización
- Derechos Humanos
- Prácticas laborales
- Prácticas de operaciones justas
- Cuestiones de consumidores
- Participación y desarrollo de la comunidad

Y pueden encontrarse de manera más detallada en el ANEXO B.

En primer lugar, como se ha mencionado anteriormente los bancos evidencian su respeto por los derechos humanos en sus memorias de sostenibilidad apoyadas por las normas GRI. En estas se tratan temas como la discriminación, los derechos políticos, civiles, económicos y sociales, así como también los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Esta materia está dirigida tanto al personal interno de la organización como a la comunidad en general.

En segundo lugar, los bancos cumplen con la materia de prácticas laborales. Esto debido a que se ocupan de las condiciones de trabajo y protección social de sus colaboradores, así como también de su formación y desarrollo en el lugar de trabajo por medio de distintos programas de capacitación.

En cuanto a las prácticas justas de operación, los bancos manifiestan un compromiso contra la corrupción en sus políticas. Estas son señaladas en sus memorias o reportes de sostenibilidad, las cuales se presentan de manera pública a sus diferentes grupos de interés.

En cuarto lugar, las entidades bancarias resaltan su preocupación por sus consumidores. Esto se evidencia en el cumplimiento de la protección de datos y privacidad de sus clientes señalada en sus políticas y normas. También, en el acceso que se les brinda a sus servicios por medio de distintos canales (cajeros, banca móvil, banca por internet, agentes, etc) y en las áreas de apoyo y resolución de quejas con las que cuentan los bancos.

Finalmente, está la materia de participación activa y desarrollo de la comunidad. Las entidades bancarias realizan distintas inversiones en proyectos o actividades sociales con el fin de contribuir con la comunidad. Además de financiar proyectos, los bancos cuentan con programas para atender las necesidades de diferentes stakeholders en temas como salud, educación y desarrollo. Esto nos lleva a otro de los pasos para la gestión de RSC propuesta por la ISO 26000 (ISO, 2014), la cual propone presentar una lista no exhaustiva de sus iniciativas voluntarias.

Según sus memorias de sostenibilidad, los bancos gestionan la identificación y compromiso con sus partes interesadas. Entre estos grupos se encuentran sus colaboradores, clientes, comunidad y proveedores (BCP, 2017), así como también sus accionistas (BBVA, 2017). Además de identificarlos, proponen una lista de los aspectos que cada uno de ellos valora (BCP, 2017).

Las empresas bancarias también cumplen con integrar la responsabilidad social en sus políticas, comunicarla interna y externamente, así como también revisar regularmente sus acciones. Esto último se evidencia en sus memorias al momento de publicar los resultados obtenidos según la intervención realizada con algún grupo de interés. Los bancos BCP, BBVA y Scotiabank presentan en sus memorias de sostenibilidad los proyectos que tienen para cada grupo de interés identificado y priorizado por ellos. En el ámbito social, las empresas bancarias se ocupan de temas como la educación, desarrollo de sus colaboradores, prácticas laborales, derechos humanos, salud, equidad, diversidad e inclusión y deporte (Scotiabank, 2017). Estos tienen relación con los temas fundamentales propuestos por la ISO 26000.

Después de la revisión de la literatura, se concluyó que no existe un modelo determinado que permita realizar un análisis de la gestión de RSC de las empresas bancarias. Sin embargo, existen diferentes conceptos, principios, guías y normas bajo las cuales puede evaluarse esta gestión. En el Capítulo I se determinó cuál de estas sería la más adecuada para realizar dicho análisis y se concluyó que la Norma ISO 26000 sería la más completa. Esta norma define la RSC, sigue los principios propuestos y toma en cuenta 7 materias fundamentales.

CAPÍTULO III: MARCO CONTEXTUAL

En el capítulo II se presentan las iniciativas de RSC de las entidades bancarias a nivel internacional y nacional. A nivel nacional, el marco contextual toma en cuenta a los tres principales bancos del Perú (BCP, BBVA y Scotiabank).

3.1 Descripción de iniciativas de RSC de las entidades bancarias en el ámbito social

A continuación, se abordarán algunas de las iniciativas realizadas por las entidades bancarias a nivel global y nacional en el ámbito social, así como también los resultados obtenidos en el ámbito social por los tres principales bancos del país según sus memorias de sostenibilidad del año 2017.

3.1.1 Iniciativas de RSC de los bancos a nivel global

Como ya ha sido mencionado anteriormente a lo largo del trabajo de investigación, existe una tendencia por parte de las organizaciones de adoptar prácticas de Responsabilidad Social Corporativa. Esta tendencia está relacionada a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles impulsados por las Naciones Unidas (ONU, 2016). Los ODS tienen la finalidad de asegurar el bienestar de la sociedad y el medio ambiente por medio de la sostenibilidad tratando temas como la salud, la pobreza, la desigualdad, el hambre, la contaminación, entre otros. Las empresas han podido identificar que para poder ser sostenibles en el tiempo deben tomar en cuenta asuntos ambientales y sociales más allá de los netamente económicos. Las entidades financieras no son ajenas a esta idea y la están implementando en diferentes partes del mundo.

Antes de abordar las prácticas que realizan los diferentes bancos actualmente, es importante mencionar un ejemplo claro de la integración de RSC dentro de las operaciones de un banco en particular en el ámbito social. Con esto se hace referencia al Banco Grameen, fundado en Bangladesh en el año 1983 por Muhammad Yunus. Según lo dicho por Yunus en su conferencia magistral en la Fundación Rafael del Pino de Madrid (Yunus en Letras Libres, 2006), la realidad que se vivía en su país en esa época estaba marcada por hambre, muerte y miseria. El Banco Grameen fue creado con el objetivo de otorgar microcréditos a las personas de bajos recursos y a las mujeres. Estos grupos no eran tomados en cuenta por los bancos convencionales de esa época y por lo tanto sus necesidades no estaban siendo satisfechas. Este banco persigue objetivos sociales teniendo en cuenta la situación en la que opera. Con esto logró generar más oportunidades de desarrollo para distintos grupos, así como también contribuir en reducir la mortalidad infantil y mejorar la calidad de vida de este lugar. Según Yunus (Yunus en Letras Libres, 2006), el tema de los micro financiamientos ha empezado a extenderse por todo el mundo y para esa época existía casi cien países en los que se aplicaban programas tipo Grameen con los mismos resultados.

Para Muñoz, De La Cuesta Panpillón, Fernández y Ruza (2010) la práctica de la RSC en el sector financiero involucra asumir compromisos y poner en marcha distintos medios, políticas y procedimientos. Entre estos se encuentra el compromiso con la sostenibilidad, responsabilidad, rendición de cuentas y transparencia, así como también el compromiso con los mercados y con la gobernabilidad. Así, además del ejemplo del banco Grameen mencionado anteriormente, existen diferentes iniciativas por parte de las empresas bancarias alrededor del mundo para contribuir en el ámbito social. Entre estas se encuentran los ejemplos del BBVA y Santander (Muñoz, SF). Estas entidades pertenecientes a la banca española contribuyen al crecimiento y desarrollo económico de la población de Latinoamérica por medio de sus filiales distribuidas en los diferentes países. Por otro lado, otra manera de incorporar las RSC en la estrategia de los bancos es por medio de los productos o servicios que ofrece. En este caso, cabe destacar la iniciativa del Banco BCI de Chile. Este banco realiza prácticas de RSC en el ámbito social en cuanto al tema de inclusión. El BCI ha identificado a un grupo de interés en particular dentro de la sociedad y ha decidido diseñar un modelo de atención e infraestructura especialmente para ellos. Este grupo de interés está conformado por las personas con alguna discapacidad física, auditiva, visual o intelectual. Otro de los temas abordados por los bancos en cuanto al ámbito social es el de la educación. Muchas empresas bancarias alrededor del mundo cuentan con distintos programas de becas o apoyo financiero a instituciones educativas para contribuir con la sociedad. Además de los bancos ubicados en los diferentes países, están el Banco Mundial, el Banco de Desarrollo y el Banco Europeo de Inversiones, los cuales se encargan de apoyar a los países en distintos temas de la dimensión social de la RSC.

3.1.2 Delimitación de entidades bancarias peruanas y su situación de RSC

En nuestro país el sector bancario está conformado por 44 entidades según la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. Entre ellas se encuentran cajas rurales, cajas municipales, financieras y empresas bancarias (bancos). Estas últimas son las que se tomarán en cuenta para esta investigación. A continuación, se presenta la relación de estas entidades según la SBS en la Tabla 1.

Tabla 1: Entidades que integran el sector financiero peruano, a mayo 2019

Banco		
BANCO CONTINENTAL	BANCO GNB	SANTANDER PERÚ
BANCO AZTECA	BANBIF	CITIBANK DEL PERÚ
BANCO DE COMERCIO	INTERBANK	ICBC BANK
BANCO DE CRÉDITO NACIÓN	BANCO PICHINCHA	MIBANCO
BANCO FALABELLA	BANCO RIPLEY	SCOTIABANK PERÚ
Financiera		
COMPARTAMOS FINANCIERÍA	FINANC. CREDINKA	FINANC. PROEMPRESA
CREDISCOTIA	FINANCIERA EFECTIVA	FINANCIERA QAPAQ
FINANCIERA CONFIANZA	FINANCIERA OH S A	FINANCIERA TFC S A
Caja Municipal de Ahorro y Crédito		
CMAC CUSCO S A	CMAC HUANCAYO	CMAC PIURA
CMAC AREQUIPA	CMAC ICA	CMAC TACNA
CMAC SULLANA	CMAC MAYNAS	CMAC TRUJILLO
CMAC DEL SANTA	CMAC PAITA	CMCP LIMA
Caja Rural de Ahorro y Crédito		
CRAC CAT PERU	CRAC SIPAN	CRAC INCASUR
CRAC LOS ANDES	CRAC DEL CENTRO	CRAC PRYMERA
CREDIRAIZ S.A. A		

Adaptado de: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019)

Según la SBS (2019), el sector financiero del Perú está conformado por 16 empresas bancarias. Según el análisis del sistema bancario peruano realizado por la clasificadora de riesgos Equilibrium (2018), los tres principales representantes de la categoría de empresas bancarias en el Perú son los bancos BCP, BBVA y Scotiabank. A continuación, se mostrará la Tabla N°2 extraída del informe de Equilibrium en donde se enlistan las empresas bancarias con sus respectivas posiciones según su participación en el mercado peruano.

Tabla 2 Tabla de posiciones y participación de mercado de los bancos del Perú

Banco	Dic.16		Dic.17		Jun.17		Jun.18	
	Posición	Particip. (%)	Posición	Particip. (%)	Posición	Particip. (%)	Posición	Particip. (%)
BCP	1	33.45	1	33.22	1	32.47	1	32.58
BBVA	2	22.00	2	22.11	2	21.06	2	20.83
Scotiabank	3	16.33	3	16.45	3	17.49	3	17.69
Interbank	4	11.09	4	11.17	4	11.44	4	11.81
B. Interam. de Finanzas	5	3.60	6	3.62	5	3.84	5	3.87
Mibanco	6	3.46	5	3.67	6	3.82	6	3.81
B. Pichincha	7	2.81	7	2.67	7	2.73	7	2.71
B. GNB	9	1.65	9	1.58	8	1.66	8	1.46
B. Santander	10	1.26	10	1.14	10	1.24	9	1.34
B. Falabella	8	1.71	8	1.67	9	1.63	10	1.28
Citibank	11	1.01	11	0.95	11	0.81	11	0.85
B. Ripley	12	0.68	12	0.76	12	0.77	12	0.69
B. de Comercio	13	0.50	13	0.54	13	0.58	13	0.57
B. Cencosud	14	0.20	14	0.22	14	0.21	14	0.28
B. Azteca Perú	15	0.19	15	0.15	15	0.16	15	0.14
ICBC	16	0.06	16	0.07	16	0.09	16	0.10

Fuente: SBS / Elaboración: Equilibrium

Fuente: Equilibrium (2018)

Como se muestra en la Tabla 2, el Banco de Crédito del Perú, el BBVA Continental y el Scotiabank son las empresas bancarias que cuentan con una mayor participación de mercado a junio del 2018 con 32.58%, 20.83% y 17.69%, respectivamente. Por motivos de delimitación se trabajará el tema de la gestión de Responsabilidad Social Corporativa en estas entidades y no en las dieciséis existentes en el país.

Para poder mostrar la evaluación de la situación de la RSC en el sector bancario del Perú se utilizarán los indicadores Ethos. Ethos es una organización sin fines de lucro constituida en Brasil y sus indicadores son una herramienta que sirve para evaluar la gestión de las empresas en cuanto a su responsabilidad social. En el año 2011, instituciones como CENTRUM Católica, Perú 2021 y DESCO utilizaron esta herramienta para evaluar la gestión de 100 empresas del país. Para poder realizar una evaluación de calidad, Perú 2021 (2012) propone que los indicadores Ethos deben ser estandarizados, comparativos, periódicos, internos o autoevaluativos, virtuales y confidenciales. Además de esto, también están organizados en siete dimensiones, las cuales son: valores, transparencia y gobierno corporativo; público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes; comunidad, y gobierno y sociedad.

Según los resultados presentados por Ethos, los autores Marquina, Goñi, Rizo-Patrón y Castelo (2011) clasificaron a las empresas peruanas en cuatro etapas las cuales se mostrarán a continuación en la Figura 5.

Figura 5: Etapas del Estado de la Gestión de RSC: Indicadores Ethos Perú 2021

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas; pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladores que resultan en cambios de expectativas en la empresa. La responsabilidad social y el desarrollo sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad

Fuente: Aponte, Ávila, Azcoytia & Rodríguez (2018)

Las empresas son clasificadas en alguna de estas etapas según el puntaje que hayan obtenido. Dentro de la etapa uno se encuentran las empresas con un puntaje igual o inferior a 1,049. En la etapa dos, están las que obtuvieron entre 1,050 y 1,574 puntos. Las empresas que se ubican en la etapa tres, son aquellas con puntuación entre 1,575 y 2,099. Finalmente, dentro de la etapa cuatro están aquellas que obtuvieron 2,100 puntos o más. A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos por el sector financiero con respecto a la RSC.

A continuación, se mostrará el estado de la gestión de RSC de las diferentes industrias en la Tabla 3.

Tabla 3 Evaluación del Estado de la Gestión de RSC de cada industria de Perú, 2011

Industria	Puntuación	Etapa
Telecomunicaciones y electricidad	1,154.04	2
Minería, petróleo y gas	1,125.08	2
Otras industrias	1,123.44	2
Industrias de la construcción	1,118.27	2
Alimentos y bebidas	1,063.81	2
Química farmacéutica	134.2	1
Servicios financieros	991.63	1
Medios de comunicación	765.23	1
Servicios generales	725.17	1
Comercio	627.38	1
Transporte y logística	519.11	0
Salud	448.14	0

Fuente: Aponte, Ávila, Azcoytia & Rodríguez (2018)

Como lo muestra la Tabla 3, el sector financiero se encontró dentro de la primera etapa dentro de la clasificación de Marquina et al (2011) con un puntaje de 991.63. Según la investigación realizada por Wu y Shen (2013), existen tres motivos principales por los que los bancos se

comprometen a realizar prácticas de Responsabilidad Social Corporativa. Estos son las elecciones estratégicas, el altruismo, y la subsanación de los efectos que causan en el medio ambiente. Estos tres motivos terminan desencadenando una relación positiva entre la RSC y el desempeño financiero de los bancos.

3.1.3 Iniciativas de RSC en entidades bancarias peruanas

Después de realizar una investigación sobre la Responsabilidad Social Corporativa de los tres principales bancos del Perú (BCP, BBVA y Scotiabank) con mayor participación de mercado según Equilibrium (2018), solo se pudo encontrar evidencia de información pública sobre el tema en sus memorias de sostenibilidad. En estas memorias no se menciona su gestión de RSC en relación con la Norma ISO 26000, sino que se enfocan en la relación y compromiso con sus grupos de interés y las actividades que realizan para estos.

En cuanto a las iniciativas sociales que realizan los tres principales bancos del Perú (BCP, BBVA y Scotiabank) se encuentran las siguientes.

Por un lado, según el reporte de sostenibilidad publicado por el Banco de Crédito BCP (2017), esta entidad cuenta con iniciativas como el financiamiento de diversos proyectos con impacto social en sectores como edificación, energía e hidrocarburos. Además de esto, sostienen un compromiso con la comunidad por medio del apoyo a la educación por medio de capacitaciones a su propio personal y el otorgamiento de becas y créditos educativos. También cuentan con programas de voluntariado, semillero de talentos y programa de educación financiera. También cuentan con la iniciativa de productos y servicios inclusivos para llegar a los diferentes sectores económicos del país.

Por otro lado, el BBVA (2017) cuenta con iniciativas de voluntariado y *social engagement* con el fin de desarrollar proyectos de Responsabilidad Social en los distintos países en donde se encuentra. Además, el BBVA realiza inversiones en programas sociales por medio del mismo banco y su fundación (Fundación Microfinanzas BBVA). Esta contribuye al desarrollo de económico y social de personas vulnerables Al igual que el BCP, el BBVA también cuenta con programas de becas y educación financiera. Entre sus iniciativas con respecto a la educación están el programa “Leer es estar adelante” y “Presencia en la comunidad académica”. Otras iniciativas realizadas por el BBVA en el contexto social están relacionadas a temas culturales, ciudadanía, tolerancia y respeto.

Finalmente, el Scotiabank cuenta con diferentes iniciativas en el ámbito social. Una de estas es la capacitación de sus colaboradores, a quienes la organización llama “Scotiabankers” (Scotiabank, 2017). El banco identifica a sus trabajadores como uno de los grupos de interés relevante para sus operaciones y es por esto que se preocupa por su crecimiento y desarrollo por medio de distintas actividades. En cuanto a la comunidad, el Scotiabank cuenta con iniciativas en cuanto a la educación, el deporte y la inclusión. Esto con el fin de mejorar la calidad de vida de

la comunidad en la que opera. Para esto, el banco pone en marcha su programa “Comunitario Scotiabank”, con el cual contribuye con apoyo tanto técnico como financiero a diferentes iniciativas. Además, están programas como “Educación para el desarrollo e inclusión financiera”, “Formando emprendedores del mañana”, así como voluntariado corporativo y distintas campañas de recaudación de fondos.

Además de las iniciativas nombradas, los tres bancos tienen en común la integración de políticas en cuanto a corrupción, ética, derecho de los trabajadores. Asimismo, manifiestan su compromiso con el principio de transparencia propuesto por el concepto de Responsabilidad Social Corporativa.

Como se ha señalado por medio de las iniciativas descritas, los tres principales bancos del Perú estarían cumpliendo con los factores de análisis de gestión de RSC según ISO (2010). Según lo señalado en sus memorias de sostenibilidad, estos incorporan los principios de RSC en sus operaciones y políticas e incluyen distintos temas de las materias fundamentales señaladas por ISO 26000. Con esto se hace referencia a las prácticas laborales y la participación activa y desarrollo de la comunidad. A pesar de esto, aún faltaría realizar una evaluación, pues no se cuenta con mayor detalle acerca de su gestión de RSC o el seguimiento que realizan.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente trabajo de investigación logró su objetivo de elaborar un marco de análisis sobre la gestión de RSC del sector bancario. Después del desarrollo del marco teórico y contextual se ha podido llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

En primer lugar, existe una tendencia por parte de las empresas por poner en práctica la Responsabilidad Social. Este concepto ha cobrado importancia en el sector bancario en los últimos años. Debido a esto, los bancos vienen realizando distintas prácticas para generar no solo valor económico, sino también valor social y ambiental.

En segundo lugar, no existe un modelo definido para analizar la gestión de Responsabilidad Social Corporativa. Lo que existen son diferentes normas y guías como las presentadas en el capítulo II de este trabajo.

La norma ISO 26000 fue la escogida para realizar el análisis de la gestión de RSC de una entidad bancaria debido a que se considera la norma más completa. La ISO 26000 integra temas como el consenso internacional sobre la definición del concepto de RSC, los principios de RSC y las 7 materias fundamentales que deben ser abordadas para la correcta gestión de RSC. Además, puede aplicarse en todo tipo de empresas y es promovida por una organización mundialmente reconocida, la Organización Internacional de Estandarización.

En tercer lugar, según sus memorias de sostenibilidad, los tres principales bancos del Perú (BCP, BBVA y Scotiabank) cumplen con muchos de los factores sugeridos por la norma ISO 26000 en cuanto a la gestión de RSC. Entre ellos están los principios de Responsabilidad Social integrados en las normas y políticas de la organización. Además de los aspectos relacionados con las materias fundamentales, los cuales describen en sus memorias de sostenibilidad. Las iniciativas de estos bancos están principalmente relacionadas a los temas de educación y desarrollo.

Después de la revisión de los reportes de sostenibilidad, se puede concluir que las empresas bancarias en general se concentran más su compromiso relacionado a las materias de gobernanza de la organización, prácticas laborales, cuestiones de consumidores y participación y desarrollo de la comunidad.

Si bien algunos bancos peruanos realizan prácticas de responsabilidad social, el marco analítico desarrollado en este trabajo de investigación puede servir para analizar de manera más profunda la gestión que realizan en una materia específica de las siete que conforman la norma ISO 26000.

El marco conceptual desarrollado a lo largo de este trabajo puede ser utilizado para aplicarse en futuras investigaciones relacionadas al tema o al sector bancario. La construcción de este marco analítico puede servir para evaluar la gestión de responsabilidad social en el sector, así como también para realizar el análisis de un caso específico en un banco peruano en particular.

Es necesario que los bancos comuniquen su gestión de RSC de una manera diferente y no se basen únicamente en sus memorias de sostenibilidad. Estas reflejan pequeñas muestras de iniciativas que realizan, pero no hay mayor detalle acerca de cómo se gestionan, qué indicadores utilizan, cómo se monitorean y si están alcanzando resultados que realmente contribuyan con la sociedad.

REFERENCIAS

- Aldenueva, I. (2014). Antecedentes y evolución histórica de la responsabilidad social corporativa. *Strategos*, 6(12), 75-84.
- Aponte, C., Ávila, C., Azcoytia, A. y Rodríguez, P. (2018). Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero en el Perú (Tesis de magíster, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú) Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12706/APONTE_AVILA_PRACTICAS_FINANCIERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arrazate, R. (2010). *Responsabilidad social en el sector bancario: Un estudio de caso*.
- ASBANC (2016). *Responsabilidad social y valor de la empresa en el sector bancario peruano*.
- Banco de Crédito del Perú [BCP] (2017). *Reporte de sostenibilidad 2017*. Recuperado de: <http://www.responsabilidadsocialbcp.com/files/reportesostenibilidad-bcp-2017.pdf>
- Banco Mundial (2019). *Banco Mundial BIRF-AIF*. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2019). *BID Mejorando vidas*. Recuperado de: <https://www.iadb.org/es>
- BBVA (2017). *Informe de Banca Responsable 2017*. Recuperado de: https://shareholdersandinvestors.bbva.com/wp-content/uploads/2018/09/BBVA-Continental_IBR-2017-final.pdf
- Canessa, G & García, E. (2005). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. Lima, Perú: Perú 2021.
- Caravedo, Baltazar (1998). *Responsabilidad Social de la Empresa. Un Eje para cambiar el País*. Lima: SASE ediciones.
- Comité Técnico de la Norma AA1000 (2011). *Norma AA1000 Compromiso de los grupos de interés*.
- De la Cuesta, M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. *Boletín Económico de ICE*, (2813), 45-58.
- Duque Orozco, Y. V., & Martínez Barón, D. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: Caso Bancolombia y BBVA. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XX (1), 171-187. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90924279011>
- Equilibrium (2018). *Análisis del sistema bancario peruano*. Recuperado de: <http://www.equilibrium.com.pe/bcosperujun18.pdf>
- Expok (2008). *Responsabilidad Social: definición y clasificación*. Recuperado de: <https://www.expoknews.com/responsabilidad-social-definicion-y-clasificacion/>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. MA: Pitman.

- Global Reporting Initiative (2013). *G4 Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Recuperado de: <http://www.mas-business.com/docs/Spanish-G4.pdf>
- González, E. (2007). *La teoría de los stakeholders Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2911/291122924002.pdf>
- Interbank (2017). *Reporte de sostenibilidad 2017*. Recuperado de: <https://interbank.pe/documents/20182/2263274/reporte-de-sostenibilidad-2017.pdf/8e86f4a4-f8fd-4145-8475-00861ff7a189>
- International Standardization Organization. (2014). *ISO 26000 Guía sobre Responsabilidad social- Descubriendo ISO 26000*. Recuperado de: http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf
- Le Bienvenu, H. (2014). *Nuevo modelo de RSE*. Recuperado de: https://issuu.com/peru2021/docs/modelo_de_rse
- Letras Libres (2006). *El banco de los pobres*. Recuperado de: https://www.letraslibres.com/sites/default/files/files6/files/pdfs_articulos/pdf_art_11155_10967.pdf
- López, C., & Rhyne, E. (2003). The Service Company Model: A New Strategy for Commercial Banks in Microfinance. *Accion's InSight Series*, No. 6, 2003.
- Marquina, P. (2013). ¿Cuál es la situación actual de la RS en el Perú?. *Strategia*, 6(23), 68-73.
- Marquina, P., Goñi, N., Rizo-Patrón, C., Castelo, L. (2011). Diagnóstico de la responsabilidad social en las organizaciones peruanas: Una aproximación interinstitucional y multidisciplinaria. Lima, Perú: CENTRUM Católica.
- Muñoz, M.J. (SF). Responsabilidad Social Corporativa e Internacionalización bancaria: El caso de la banca española en Latinoamérica. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Maria_Munoz-Torres/publication/265987370_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_CORPORATIVA_E_INTERNACIONALIZACION_BANCARIA_EL_CASO_DE_LA_BANCA_ESPANO LA_EN_LATINOAMERICA/links/56d94a5408aee1aa5f81691a/RESPONSABILIDAD-SOCIAL-CORPORATIVA-E-INTERNACIONALIZACION-BANCARIA-EL-CASO-DE-LA-BANCA-ESPANOLA-EN-LATINOAMERICA.pdf
- Muñoz, M.J., De La Cuesta, M.; Panpillón, F.; Fernández, A; Ruza, C; Escrig, E. (2010) "Finanzas Sostenibles", Colección Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa. Editoras M.J. Muñoz y M. de la Cuesta. Ed. NETBIBLO en coedición con UNED y UJI.
- Organización Internacional de Estandarización (2010). *ISO 26000 visión general del proyecto*. Recuperado de: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

- Perú 2021 (2012). *Características y beneficios de los Indicadores Ethos-Perú 2021*. Recuperado de: <http://www.peru2021.org/principal/categoria/indicadores-ethos-peru-2021/111/c-111>
- Perú 2021 (2017). *Perú sostenible*. Recuperado de <http://peru2021.org/>
- Rizkallah, E. y Buendía, I. (2011). Corporate Social Responsibility in the Financial Sector: Are Financial Cooperatives Ready to the Challenge?”, CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, no. 73, Special Issue, p. 127-149.
- Scotiabank (2017). *Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2017*. Recuperado de: https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-peru/PDFs/acerca-de/2017/responsabilidad-social/informe_rs_2017.pdf
- Strandberg, L. (2010). El compromiso con los grupos de interés. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Recuperado de: <http://www.pcslatam.com/uploads/5/8/3/5/58359201/8.pdf>
- Super Intendencia de banca, seguros y AFP (2019). *Empresas bancarias*. Recuperado de: <http://www.sbs.gob.pe/directorios/directorio-de-empresas-supervisadas/empresas-bancarias>
- Jopen, G. (2013). Poder de mercado, intermediación financiera y banca: un enfoque de organización industrial. Economía Vol. XXXVI, N° 71, semestre enero-junio 2013, pp. 75-106 / ISSN 0254-4415
- Wu, M., & Shen, C. (2013). Corporate social responsibility in the banking industry: Motives and financial performance. Journal of Banking & Finance vol. 37, issue 9, 3529-3547.

ANEXOS

ANEXO A: Historia de la Responsabilidad Social

Tabla A1: Historia de la responsabilidad Social

La época empresarial 1880	La Gran depresión 1929	La época del activismo social 1965	La conciencia social contemporánea 1980
La época empresarial	<p>Esta fase se caracterizó por el espíritu emprendedor y la filosofía del <i>laissez-faire</i> ("dejar hacer, dejar pasar").</p> <p>Durante esta época de conflictos laborales y prácticas depredatorias de los negocios, tanto los ciudadanos como el gobierno empezaron a mostrar cierta preocupación por la actividad empresarial que se tornaba cada vez más desenfadada.</p>		
La Gran depresión	<p>En los años treinta, mucha gente culpó del fracaso de los negocios y los bancos y de la amplia pérdida de trabajos, a un clima general de avaricia de los empresarios y de extrema preocupación por sus propios intereses.</p> <p>Como resultado de ello, surgieron nuevas leyes que describieron y ampliaron el papel de las empresas para proteger e incrementar el bienestar general de la sociedad.</p> <p>Asimismo, el concepto de responsabilidad social hacia los grupos de interés surgió en la década de 1930, junto con el desarrollo de responsabilidades gubernamentales más amplias para combatir los estragos de la Gran Depresión.</p>		
La época del activismo social	<p>La tercera fase comenzó con la inquietud social que se presentó claramente en las décadas de los sesenta y setenta.</p> <p>Con el paso del tiempo, el incremento del activismo social motivó una mayor reglamentación gubernamental en diversas áreas.</p> <p>En esta época aparecen los movimientos sociales (1968 -1969), cambios en las exigencias de los consumidores, aparición de la responsabilidad social en Latinoamérica, el modelo social empresarial y el Balance Social.</p>		
La conciencia social contemporánea	<p>Esta etapa, se caracteriza por una mayor conciencia de la globalización económica y por campañas intensas de los movimientos ambientalistas y ecológicos además de un mayor desarrollo en lo referente a la responsabilidad social empresarial.</p> <p>Estos factores se han combinado de manera que en la actualidad, muchas empresas son más sensibles con sus entornos y, por lo tanto, son cada vez más responsables socialmente.</p> <p>En la década de los ochenta, la responsabilidad social empresarial se ve complementada con el desarrollo del concepto de Desarrollo Sostenible.</p> <p>Asimismo, se produce la consolidación del Balance Social como el instrumento de medición por excelencia de la responsabilidad social y aparecen una serie de herramientas para el reporte y medición de la misma.</p>		

Fuente: Canessa & García (2005)

ANEXO B: Temas centrales y temas de responsabilidad social tratados en ISO 26000

Tabla B1: Temas centrales y temas de responsabilidad social tratados en ISO26000

Temas y cuestiones fundamentales	Tratados en el Apartado
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	6.2
Materia fundamental: Derechos humanos	6.3
Asunto 1: Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3: Evitar la complicidad	6.3.5
Asunto 4: Resolución de agravios	6.3.6
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
Materia fundamental: Prácticas laborales	6.4
Asunto 1: Empleo y relaciones laborales	6.4.3
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Asunto 3: Diálogo social	6.4.5
Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo	6.4.6
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7
Materia fundamental: Medio ambiente	6.5
Asunto 1: Prevención de la contaminación	6.5.3
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.4
Asunto 3: Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	6.5.5
Asunto 4: Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6

Fuente: ISO (2010)

Temas centrales y temas de responsabilidad social tratados en ISO 26000

Tabla B1: Temas centrales y temas de responsabilidad social Tratados en ISO 26000 (continuación)

Materia fundamental: Prácticas de operación justas	6.6
Asunto 1: Lucha contra la corrupción	6.6.3
Asunto 2: Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3: Competencia leal	6.6.5
Asunto 4: Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6
Asunto 5: Respeto de los derechos de propiedad	6.6.7
Materia fundamental: Cuestiones de consumidores	6.7
Asunto 1: Mercadeo justo, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas	6.7.3
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4
Asunto 3: Consumo sostenible	6.7.5
Asunto 4: Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas	6.7.6
Asunto 5: Protección de datos de los consumidores y privacidad	6.7.7
Asunto 6: Acceso a los servicios esenciales	6.7.8
Asunto 7: Educación y sensibilización	6.7.9
Materia fundamental: Participación y desarrollo de la comunidad	6.8
Asunto 1: Participación de la comunidad	6.8.3
Asunto 2: Educación y cultura	6.8.4
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de capacidades	6.8.5
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	6.8.6
Asunto 5: Creación de riqueza e ingresos	6.8.7
Asunto 6: Salud	6.8.8
Asunto 7: Inversión social	6.8.9

Fuente: ISO (2010)