

**ANALISIS DE LA INFORMACIÓN QUE REVELAN LAS INSTITUCIONES
FINANCIERAS SOBRE EL CAPITAL HUMANO. A PARTIR DE LOS INFORMES
ANUALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ESTUDIO DE CASO DE TRES
ENTIDADES FINANCIERAS EN EL AÑO 2017**

**ISABEL CRISTINA HERNÁNDEZ PÉREZ
200954024**



**UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE BUGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
GUADALAJARA DE BUGA
2020**

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN QUE REVELAN LAS INSTITUCIONES
FINANCIERAS SOBRE EL CAPITAL HUMANO. A PARTIR DE LOS INFORMES
ANUALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ESTUDIO DE CASO DE TRES
ENTIDADES FINANCIERAS EN EL AÑO 2017**

ISABEL CRISTINA HERNÁNDEZ PÉREZ

200954024

Director(a):

Luis Eduardo Malagón Vélez

Contador Público – Ingeniero Industrial

Candidato a Magister en Contabilidad

Presentado al:

Programa Académico de Contaduría Pública

Universidad del Valle



**UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE BUGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
GUADALAJARA DE BUGA**

2020

Contenido

1	INTRODUCCION	9
2	ELEMENTOS PRELIMINARES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
2.1	ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	11
2.1.1	Antecedentes sobre Responsabilidad Social Empresarial	12
2.1.2	Antecedentes sobre capital humano	15
2.1.3	Consideraciones de los antecedentes	18
2.2	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
2.2.1	Planteamiento del problema de investigación	20
2.2.2	Definición del problema de investigación.	27
2.2.3	Formulación de la pregunta de investigación.	27
2.2.4	Sistematización de la pregunta de investigación.	27
2.3	OBJETIVOS	28
2.3.1	Objetivo general	28
2.3.2	Objetivos específicos	28
2.4	JUSTIFICACIÓN	29
3	DISEÑO METODOLOGICO	31
3.1	TIPO DE ESTUDIO	31
3.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	31
3.3	POBLACIÓN, MUESTRA Y VARIABLES	32
3.3.1	Población y muestra	32
3.3.2	Variables de análisis	33
3.4	FUENTES DE INFORMACIÓN	33
3.4.1	Fuentes secundarias	33
3.5	TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	34
3.6	FASES DE INVESTIGACIÓN	35
4	MARCO DE REFERENCIA	37
4.1	MARCO TEÓRICO	37
4.1.1	ACTIVOS INTANGIBLES	37
4.1.2	CAPITAL HUMANO	40
4.1.3	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	58

4.1.4	CAPITAL HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL, ACERCAMIENTOS	76
4.2	MARCO CONCEPTUAL	83
4.2.1	Capital	84
4.2.2	Conocimiento	84
4.2.3	Capacitación	84
4.2.4	Desarrollo Personal	85
4.2.5	Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial	85
4.3	MARCO CONTEXTUAL DEL SECTOR FINANCIERO	86
4.3.1	Componentes organizacionales del Sector Financiero.	86
4.3.2	El sector financiero desde una perspectiva de mercado	88
4.3.3	La Banca y su composición en Colombia	89
4.3.4	Aspectos sociales del sector financiero en Colombia	91
5	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	93
5.1	COMPONENTES DEL CAPITAL HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO	93
5.1.1	Características específicas del Capital Humano en el Sector Financiero	93
5.1.2	Características generales del Capital Humano en los informes de responsabilidad social empresarial del sector financiero.	96
5.1.3	Variables a aplicar en los casos de análisis de capital humano	100
5.2	CONTEXTO DE LAS ORGANIZACIONES DEL ESTUDIO DE CASO	104
5.2.1	Banco BBVA	104
5.2.2	Banco de Bogotá	109
5.2.3	Banco de Occidente	115
5.3	ANÁLISIS DE CONTENIDO E ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE LOS INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	118
5.3.1	Identificación de indicadores de RSE aplicados con relación al GRI	118
5.3.2	Utilización de indicadores del GRI en los informes de RSE de las entidades del Estudio de Caso.	124
5.3.3	Análisis general de los indicadores de RSE aplicados con relación al GRID	128
6	CONCLUSIONES	131
7	RECOMENDACIONES	136
8	BIBLIOGRAFÍA	138

9	ANEXOS	144
9.1	Informe Anual de Responsabilidad Social 2017 - Banco BBVA	144
9.2	Informe Anual de Responsabilidad Social 2017 - Banco de Occidente	148
9.3	Informe Anual de Responsabilidad Social 2017 - Banco de Bogotá	150

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Categorías del Capital Humano.</i>	<i>45</i>
<i>Figura 2. Propuesta de un sistema de indicadores de gestión del capital humano.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 3. Sistema Integral de Gestión Humana.</i>	<i>83</i>
<i>Figura 4. Sistema Financiero Colombiano.</i>	<i>87</i>
<i>Figura 5. Logo institucional del banco BBVA.</i>	<i>105</i>
<i>Figura 6. Estado de Resultados Banco BBVA 2017</i>	<i>107</i>
<i>Figura 7. BBVA Colombia en Cifras - Datos Relevantes.....</i>	<i>108</i>
<i>Figura 8. Logo institucional del Banco de Bogotá.</i>	<i>109</i>
<i>Figura 9. Balance General Consolidado año 2017 - Banco de Bogotá.....</i>	<i>110</i>
<i>Figura 10. Estado de Resultados año 2017 - Banco de Bogotá.....</i>	<i>111</i>
<i>Figura 11. Programa de Desarrollo de los Empleados/Banco de Bogotá 2017</i>	<i>112</i>
<i>Figura 12. Programas de desarrollo de empleados: Formación especializada para cajeros</i>	<i>113</i>
<i>Figura 13. Programas de desarrollo de empleados:</i>	<i>113</i>
<i>Figura 14. Programas de desarrollo de empleados: Posgrados y Diplomados.</i>	<i>114</i>
<i>Figura 15. Programa Formación de formadores</i>	<i>114</i>
<i>Figura 16. Logo institucional del Banco de Occidente.</i>	<i>115</i>
<i>Figura 17. Balance General Consolidado año 2017 - Banco de Occidente</i>	<i>116</i>
<i>Figura 18. Análisis Información NO Suministrada en las tres entidades de estudio.</i>	<i>124</i>
<i>Figura 19. Análisis de la información cualitativa en las tres entidades caso estudio.....</i>	<i>126</i>
<i>Figura 20. Análisis de la información cualitativa en las tres entidades caso estudio.....</i>	<i>127</i>

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Población y muestra seleccionada para el estudio de caso.</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 2. Componentes del Capital Humano según Samuel A. Mantilla</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 3. Indicadores de la Guía GRI 3, clasificados por dimensión y por tipo</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 4. Dimensiones del Capital Humano</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 5. Marco de clasificación de la información relacionada con el capital humano.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 6. Clasificación de las empresas del sector financiero</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 7. Definiciones del término Banca.</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 8. Ficha de elementos de estudio</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 9. Balance General Consolidado 2017 - Banco BBVA.....</i>	<i>106</i>
<i>Tabla 10. Indicadores de la Dimensión Social</i>	<i>120</i>
<i>Tabla 11. Puntuación Ítems.....</i>	<i>121</i>
<i>Tabla 12. Indicadores recomendados por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad.....</i>	<i>122</i>
<i>Tabla 13. Resumen del manejo de indicadores de la dimensión social y laboral en los informes de Responsabilidad Social Empresarial en el Estudio de Caso.</i>	<i>124</i>

RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO

Con esta investigación lo que se busca es que a través de la metodología de análisis de contenido se pueda identificar y analizar la información sobre el Capital Humano que revelan instituciones financieras como el Banco BBVA, Banco de Bogotá y Banco de Occidente a través de sus informes anuales de Responsabilidad Social del año 2017, enfocándose en la perspectiva de la generación de intangibles (conocimiento) tales como: educación, formación profesional y capacitación, observando así si dichas compañías divulgan e identifican información referida a este intangible, y de esa forma determinar si estas entidades financieras están siendo socialmente responsables, ello incluye debatir la utilidad de estos informes y así comprender de una mejor manera la importancia que tienen en la empresa estos activos como factor determinante de competitividad.

Palabras Clave: Capital Humano, Responsabilidad Social Empresarial, Activos Intangibles, Comportamiento Socialmente Responsable.

1 INTRODUCCION

Gonzales Patricia¹, esboza que uno de los grandes retos de los contadores y organizaciones en la era de la información es la valoración, representación y revelación de los activos intangibles los cuales vienen convirtiéndose en una cuenta de gran significación en los balances generales de las compañías de la era de la información.

Sin embargo, los instrumentos tradicionales de medición cuantitativa, representados fundamentalmente por los clásicos Estados Financieros, tienen como limitante el establecimiento de resultados numéricos que muchas veces carecen de un análisis más profundo, que vaya más allá de entregar información netamente financiera. Ello conlleva a producir información que no siempre se puede suministrar en términos monetarios, lo que hace pensar en cualquier otro tipo de información que sea capaz de traducir esta realidad, pero expresada en índices cualitativos y cuantitativos, así también de formas o rubros que nos hablen de los resultados de una gestión social de la empresa, es decir que la actuación de la empresa en un contexto más amplio. En este contexto surgen los informes de Responsabilidad Social Empresarial.

A partir de lo anterior, se presenta la necesidad de investigar qué aspectos no económicos estarán informando las empresas en materia de capital humano, a través de la metodología de análisis de contenido de los informes anuales de responsabilidad social, enfocándose en observar la información que suministran algunas empresas del sector financiero en materia de la gestión del capital humano, específicamente en los componentes de capacitación y formación, ello incluye debatir la utilidad de estos informes y así comprender de una mejor manera la importancia que tienen en la empresa estos activos como factor determinante de competitividad.

¹ GONZALES, Patricia. Valoración del activo intangible en empresas mypimes de software. Cali: universidad del Valle. 2013 148p.

Bajo este escenario, se tiene que la población objeto de estudio fueron los bancos BBVA, Occidente y Bogotá y la unidad de análisis para el desarrollo de la investigación fueron los informes anuales de responsabilidad social del año 2017, de esta manera con los resultados del estudio se pretende hacer un aporte a la comprensión de la relación entre el Capital Humano, su gestión y representación con la responsabilidad social empresarial.

De manera general se puede decir en uno de los apartes de esta investigación se encontrará los elementos preliminares del proyecto de investigación, donde se formula la pregunta investigativa a partir de la información que revelan las instituciones financieras sobre el Capital Humano en los informes anuales de responsabilidad social, para el estudio de caso de los Bancos BBVA, Bogotá y Occidente en el año 2017

Por ello se justificó esta investigación en la importancia que tiene el capital humano como activo que genera valor dentro de las organizaciones y la relevancia que tiene su representación dentro de los informes, así mismo, con el fin de identificar los beneficios que perciben las organizaciones al invertir en el capital humano, se muestra el marco de referencia, como base fundamental del proyecto investigativo, ya que recopila los conceptos de Capital Humano y Responsabilidad Social Empresarial, con los autores más relevantes de las teorías objeto de estudio, resaltando la importancia que tiene el Capital Humano como factor del crecimiento económico y social de las organizaciones, pues los empresarios aun no dimensionan la importancia de esta variable y no incluyen dentro de sus estrategias empresariales la inversión de capital humano, pues esta es vista como un gasto y no como una inversión que pueda retornar.

2 ELEMENTOS PRELIMINARES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Dado que la educación es el componente principal de la formación del Capital Humano, ya que la inversión en educación se ve reflejada en el hecho de que las personas tengan mejores y trabajos más productivos, es decir, mayores ingresos y por tanto una mejor calidad de vida; diversos autores de la literatura administrativa y contable exponen que este activo intangible es esencial en la función de producción y aporte al desarrollo económico, político, social y en general el bienestar de una nación.

De esa manera conviene destacar que en la actualidad, la nueva tendencia que contempla la contabilidad, incluye los recursos humanos, el capital intelectual o el medio ambiente, entre otros, y no solo pretende informar sobre los aspectos sociales de carácter interno y externo, sino convertirse a través de las oportunas agregaciones, en un instrumento de la comunicación de la empresa, de la toma de decisiones y, sobre todo, del control y la definición de políticas sociales en la empresa y en el entorno en el que está implantada; en un sentido más amplio, el capital “humano” debe incluir activos de mercado centrados en los individuos no sólo dentro sino también fuera de la organización: la estructura, el know how, la satisfacción de los clientes, el good will de que goza y su responsabilidad social, entre otros y que son claros componentes intangibles de su valor real.

En este orden de ideas los antecedentes de esta investigación están basados en la búsqueda teórica de dos ejes principales: Responsabilidad Social Empresarial y Capital Humano.

2.1.1 Antecedentes sobre Responsabilidad Social Empresarial

Gutiérrez López Yuly², realizó una investigación de carácter exploratorio denominada *“Responsabilidad Social Empresarial, El Valor Agregado Del Siglo XXI”*. El problema de investigación se centró en identificar y describir lo que significa el ser socialmente responsable para una empresa colombiana. El objetivo general de este trabajo estuvo enmarcado en el analizar el desarrollo de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial al interior de la organización J.E. Jaimes Ingenieros S.A., como valor corporativo, generador de distinción y crecimiento continuo, resaltando las prácticas de responsabilidad social empresarial desarrolladas al interior de la organización y exaltando los reconocimientos recibidos por la práctica de Responsabilidad Social Empresarial.

Durante el desarrollo de la investigación, la autora concluyó que el compromiso, el cumplimiento de los acuerdos y el respeto por todos los integrantes de los grupos de interés, han llevado a posicionarse a la empresa dentro del sector como una empresa socialmente responsable, ética y cumplidora de sus deberes, posición que la ha llevado a recibir varios premios y distinciones de los principales clientes como Ecopetrol, Occidental Andina, Cementos Tequendama, Cemex, Alstom, ABB, a nivel nacional; internacionalmente también ha recibido distinciones y premios que generan soporte a una política que continua en desarrollo y cumplimiento diario no como una obligación sino como un estilo de vida y un valor agregado del siglo XXI.

Otra investigación para referenciar es la realizada por Caicedo Burgos, Lynda, Loaiza Moreno Sylvia y Lugo Enríquez Daniela (2013)³ realizaron una investigación de carácter exploratorio donde dieron una aproximación teórica y aplicada sobre la *“importancia de la*

² GUTIÉRREZ L. Yuly A. Responsabilidad Social Empresarial, El Valor Agregado Del Siglo XXI. Trabajo de grado para optar por la especialización de Alta Gerencia. Bogotá. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Militar Nueva Granada. 2014.

³ CAICEDO BURGOS, Lynda et al. Importancia de la contabilidad social y ambiental en las empresas colombianas. Trabajo de grado en contaduría pública [En línea]. Cali. Universidad ICESI, facultad de ciencias administrativas y económicas. 2013. [consultado 22 de julio de 2019]. Disponible en internet: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/79729/1/Caicedo_importancia_contabilidad_2013.pdf

contabilidad social y ambiental en las empresas colombianas, con un estudio de caso en la empresa SURA". El problema de investigación se centró en evidenciar el carácter dominante de la Contabilidad Social y Ambiental para las empresas, puesto que permite que dentro de las actividades se especifique: el por qué, cómo, cuándo y en responsabilidad de quien se deben hacer.

El objetivo general se precisó en Identificar la importancia de la Contabilidad Social y Ambiental en relación con la responsabilidad social empresarial, teniendo en cuenta las necesidades de una organización como Sura, lo cual permitirá a la misma administrar sus riesgos y peligros, mejorar su desempeño e implementar medidas de control para los mismos.

Una de las conclusiones que se logra dilucidar en la investigación monográfica es que la información que genera la contabilidad social y ambiental fundamentan en gran medida el direccionamiento estratégico y el posicionamiento a nivel empresarial dentro de un entorno global que se orienta hacia la conservación del medio ambiente a escala general en relación al estado y reconocimiento de la riqueza nacional y su transformación durante el proceso productivo; así mismo concluyen que esta información busca satisfacer la adopción de decisiones tanto a nivel exógeno como endógeno, y que la contabilidad social y ambiental expone los resultados económicos y el impacto que genera el proceso productivo al interior y al exterior por parte de una organización.

La contadora Zelaya Devora (2015)⁴ a través de su investigación de carácter exploratorio define que su problema y objetivo de investigación se centró en el análisis de las características esenciales que debe contener un balance social para que cumpla con su propósito y como la implementación del mismo en una organización contribuye hacia la

⁴ ZELAYA, Devora. Balance social y sistemas de información para la gestión empresarial responsable y eficiente. Trabajo de especialización en Contabilidad superior y auditoría. [En línea]. Córdoba. Universidad nacional de Córdoba, facultad de ciencias económicas. 2015. [consultado 12 de agosto de 2019]. Disponible en internet: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2342/Zelaya%2c%20Debora%20Noemi.%20Balance%20social%20y%20sistemas%20de%20informaci%3bn%20para%20la%20gesti%3bn%20empresarial%20responsable%20y%20eficiente.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

gestión empresarial eficiente y responsable. Entendiendo esto, la autora plantea que un balance social debería tener como mínimo los capítulos relacionados con el manejo de los RRHH, la política medioambiental, la sustentabilidad (el mediano y el largo plazo), y la inserción del ente en la comunidad.

En este orden de ideas, una de las conclusiones a las que pudo llegar Zelaya con su investigación fue la necesidad de implementar el uso de Balance Social en las organizaciones, y como esta herramienta de gestión empresarial le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la competitividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además de poder evaluar las acciones en términos de costo-beneficio. La competitividad de una organización no es posible alcanzarla solo desde el manejo de variable financieras, sino desde una visión integral tanto dentro de la organización, su gente, como fuera, la sociedad y la comunidad donde esta funciona estableciendo variables e indicadores sociales que le permitan a una organización poder medir y evaluar su desempeño.

Adicional a lo anterior, también se realizó una revisión al trabajo realizado por la estudiante de contaduría pública Yeraldin Burbano⁵, basado en el análisis de la relación existente entre la contabilidad y las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la fundación para el desarrollo y el ambiente natural en el municipio de la Unión – Nariño, basado en los proyectos de responsabilidad social empresarial formulados y en ejecución por la fundación, como también en la incidencia que tiene la contabilidad en el plan de Responsabilidad Social Empresarial de la fundación objeto de estudio.

A través de investigación de tipo descriptivo, la autora argumentó que, si las empresas empiezan a informarse en brindar apoyo al medio ambiente, estarán proponiendo

⁵ BURBANO Yeraldin. Análisis de la relación existente entre la contabilidad y las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la Fundación para el desarrollo y el ambiente natural en el municipio de la Unión – Nariño. Trabajo de Grado en contaduría pública. Santander de Quilichao. Universidad del Valle, facultad de ciencias de la administración. 2014.

estrategias de conservación que será de ayuda para la sociedad, siendo partícipes de actividades de Responsabilidad Social Empresarial, lo cual puede hacer que se dé la importancia justa y requerida que facilita la participación de todos por un entorno mejor constituido.

Una de las conclusiones a las cuales se pudo llegar con el desarrollo de la investigación es que desde lo social, la contabilidad permite determinar la cantidad de beneficiarios y sus características demográficas, lo cual es una señal para evaluar la efectividad en la intervención de la fundación y con ello justificar la financiación de sus proyectos, por ello desde la contabilidad se puede aportar más a la medición de este impacto si se indaga en profundidad en los costos de los proyectos emprendidos, los ingresos percibidos en un determinado periodo de tiempo.

2.1.2 *Antecedentes sobre capital humano*

Soto Pizarro Eliana y Peña Sánchez Héctor⁶ presentan la siguiente problemática: ¿Cuáles son los beneficios que pueden percibir las organizaciones desde la racionalidad económica a partir de la medición del capital humano a través del modelo ROI? Para ello utilizan una metodología cualitativa correlacional, que les permitió realizar una investigación de tipo exploratoria.

El objetivo general fue el identificar los beneficios que pueden percibir las organizaciones desde la racionalidad económica, al invertir en el capital humano de los trabajadores, desde la perspectiva del rendimiento de la inversión en el trabajo (ROI). Por consiguiente, sus objetivos específicos se enfocaron en identificar las variables de análisis del modelo ROI, plantear un escenario el cual permita identificar los beneficios de invertir en capital humano y la representación a partir del modelo ROI de la aplicabilidad para la medición del capital humano.

⁶ SOTO PIZARRO Eliana y PEÑA SANCHEZ Héctor. Identificación de beneficios a partir de la inversión del Capital Humano desde la perspectiva del retorno de la inversión (ROI). Trabajo de Grado en contaduría pública. Buga. Universidad del Valle, facultad de ciencias de la administración. 2016.

Con base en todos los componentes de la investigación abordados por los autores Soto y Peña, se logró concluir que la medición del capital humano dentro de la contabilidad; definitivamente es un reto para los profesionales, académicos y estudiantes en proceso de formación, ya que es necesario y obligatorio plantear un método o esquema de medición que dé cuenta del valor real de las organizaciones.

En ese orden de ideas, los autores definen que existen diferentes variables que permiten maximizar los beneficios de la organización, pero el capital humano es sin duda el activo más valioso que posee la misma. Dentro de la contabilidad, los profesionales cuentan con un reto, el cual es que no poseen un modelo que permita reconocer el valor real de la organización desde la contabilidad tradicional, los activos intangibles no son realmente valorados, por consecuencia el capital humano tampoco es revelado en su máximo potencial, de esta manera una conclusión que cabe mencionar, es la cual las organizaciones deben de reconocer los beneficios que genera invertir en capital humano, para que haya un crecimiento constante y un desarrollo persistente en la organización. Ya que no se puede medir las cualidades y el desempeño de cada persona, que cada individuo posee capacidades diferentes, por lo tanto, el reto de la contabilidad es aún mayor en cuanto se refiere a una correcta medición y revelación en los estados financieros.

Hurtado Ramos Andrés H. y Vargas Moreno Jenny L.⁷ realizaron un trabajo de investigación enfocado en la insuficiencia de pautas y herramientas para la medición de la gestión del conocimiento en las organizaciones, dejando una puerta abierta a la necesidad de esta investigación sobre la falta de aplicación de nuevas metodologías de dirección de personal y la subestimación del capital humano y/o el poco dominio de un activo no muy explorado como lo es el conocimiento, formulando la siguiente pregunta de

7 HURTADO RAMOS Andrés H., VARGAS MORENO Jenny L. Propuesta para la medición del capital humano y organizacional de la gestión del conocimiento en una organización. Trabajo de grado en ingeniería en sistemas. Bogotá D.C. Universidad católica de Colombia, facultad de ingeniería. 2013

investigación: ¿Qué aspectos, criterios y/o indicadores se deben tener en cuenta al momento de medir la gestión del conocimiento de una organización?

Como objetivo general los autores manifestaron la intención de desarrollar una propuesta para la medición del capital humano y el capital organizacional como componentes de la gestión del conocimiento en una organización.

Es así como durante el desarrollo del proyecto de investigación se reflejó que las organizaciones son algo más que infraestructura, equipos, muebles, escritorios y/o libros contables. Una empresa no crece sin su recurso humano. Las nuevas sociedades traen consigo la incorporación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), en donde se almacena, se comparte y llegado el momento se da uso a ese conocimiento para mejorar la calidad tanto personal, como organizacional. Si una organización se niega a apoyar el capital intelectual y/o humano, no invierte en este mismo, no se preocupa por su preparación, por su formación, por retroalimentarlo, se expone a perder su identidad y en poco tiempo desaparecerá.

Por su parte, Hernández Mejía Jeniffer (2018)⁸ del programa de administración de empresas de la Universidad del Valle sede Buga, realizó un trabajo de investigación titulado “Modelos de gestión de recurso humano: análisis a las propuestas teóricas respecto a su contribución en la transición de recurso a capital humano, en el marco de la gestión del conocimiento organizacional”, donde a través de un tipo de investigación exploratorio enmarcaron el problema de investigación en . teorizar la contribución de los procesos de gestión del recurso humano – RH definidos en sus modelos de gestión a consolidar el capital humano en el marco de la gestión del conocimiento organizacional.

⁸ HERNÁNDEZ MEJÍA Jeniffer. Modelos de gestión de recurso humano: análisis a las propuestas teóricas respecto a su contribución en la transición de recurso a capital humano, en el marco de la gestión del conocimiento organizacional. Trabajo de grado en administración de empresas. Buga. Universidad del Valle, facultad de ciencias de la administración. 2018

En este sentido, Hernández plantea a través de la investigación, citando a Friedman, Hatch y Walker⁹ :

“La necesidad de realizar una transición que implique pensar en el recurso humano como capital humano, ya que este le da una connotación valiosa a la persona, la hace susceptible de medir su valor de acuerdo a lo que se invierta en ella y a los beneficios que suponga para la organización realizar dicha inversión (...) Es decir concebir el capital humano como fuente generadora de ideas e innovaciones lo que lleva a introducir cambios radicales en los enfoques convencionales vinculados a los procesos de selección, contratación y desarrollo del talento humano”

Una de las conclusiones a la cual pudo llegar la autora con su investigación fue: “el progreso del recurso humano contempla que las organizaciones deben estar preparadas y dispuestas a capitalizar el valor potencial de las personas, demandando un direccionamiento de este recurso. La gestión del recurso humano brinda soporte a la estrategia y podría considerarse como una inversión teniendo en cuenta que fomenta el proceso de creación de valor, siendo una “palanca de potencial estratégico”.

2.1.3 Consideraciones de los antecedentes

A partir de los antecedentes, se encontró que la responsabilidad social empresarial, es un aspecto que tiene una injerencia importante en las políticas institucionales que introducen prácticas que buscan mejorar la incidencia de la organización en el bienestar humano tanto a nivel interno en materia de los empleados y a nivel externo en materia del impacto a nivel de las comunidades tanto en la dimensión social como ambiental, de aquí que surgen ramas de la disciplina como la Contabilidad Social y Ambiental, como herramientas de gestión como lo es el Balance Social.

⁹ Ibíd. P. 12.

Dado que en el marco de la responsabilidad social, se resalta entonces la figura del ser humano, en los antecedentes de capital humano, llevó a encontrar investigaciones que hablan por un lado, el surgimiento de una unidad de análisis de la Contabilidad como lo es la medición del Capital Humano, aspectos que se puede considerar llega a ser un activo clave para la organización, por lo tanto, este aspecto presenta investigaciones que buscan identificar herramientas para para su reconocimiento, medición y gestión. En materia práctica, es entonces que la responsabilidad social empresarial puede aportar elementos para comprender cómo las organizaciones gestionan el capital humano.

Toda organización que realiza una actividad permanente u ocasional, para su funcionamiento requiere controlar las operaciones que efectúa, los cambios ocurridos en sus activos, sus obligaciones y su patrimonio, a fin de que se pueda informar e interpretar los resultados de la gestión administrativa y financiera, del mismo modo necesita saber cuál es el comportamiento de quienes están involucrados en sus actividades tanto internamente como externamente; ya sean colaboradores, que con su trabajo permiten el logro de objetivos de la organización; como la población hacia la cual dirige sus actividades y su satisfacción frente al desarrollo de actividades, parafraseando a Sánchez Calvillo.¹⁰

Desde un punto de vista social, su importancia radica en que es la radiografía de la empresa que muestra su aspecto más humano y social. Además, proporciona información valiosa para que la empresa sea "evaluada" por sus trabajadores, por las autoridades y por el público en general, en cuanto a sus logros sociales y humanos, así como determinar cuál ha sido su contribución efectiva al desarrollo social de su entorno. Desde un punto de vista económico, la importancia del informe de responsabilidad social está en el hecho de que con este tipo de información es posible determinar el avance económico real (en cuanto a salarios y prestaciones, capacitación y mejora en las condiciones de vida de los trabajadores)

¹⁰ SANCHEZ CALVILLO, Víctor. El balance social en las empresas. *En conciencia tecnológica*. Abril 2001, no. 16. [En línea]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401604>

El capital humano es un tema amplio y por ende puede perder el rumbo cuando no se sigue una línea en concreto, sin embargo y de manera general la lectura crítica realizada a los anteriores antecedentes abre caminos para el proyecto de investigación tanto como fuentes y autores de consulta, que permitirán encontrar la información relevante para el desarrollo de la investigación; puesto que contribuye de manera significativa con aportes como el hecho de comprender que con la planificación de acciones que tiendan a aumentar la competitividad y la eficiencia de los trabajadores o colaboradores, es decir los beneficios que genera invertir en capital humano, en gran medida las organizaciones percibirán un crecimiento constante y un desarrollo persistente en su funcionamiento

2.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.2.1 *Planteamiento del problema de investigación*

Desde los referentes teóricos administrativos y contables se evidencia que tradicionalmente la información contable ha sido dirigida fundamentalmente a: los accionistas, como mecanismo que permitiera justificar la relación de la propiedad con la gerencia de la misma; los acreedores como titulares de derechos de cobro frente a la empresa; los inversionistas por su potencial de pertenecer a la entidad; y los gestores como instrumento de dirección. De modo, que estos cuatro agentes, constituyen los grupos de interés que más amplio tiempo han estado definidos como usuarios típicos y usuales de la información contable. Sin embargo, el abanico de posibles usuarios se ha ampliado enormemente, existiendo en la actualidad una amplia gama de agentes sociales que es posible catalogar como usuarios de la información contable de forma que, a los usuarios tradicionales, ahora se suma un amplio espectro de usuarios que recurren a la información financiera.¹¹

¹¹ Ibíd. P. 5

Gabriel Rueda Delgado expresa que “la contabilidad no solo debe abordar la actividad financiera y económica de la empresa y la sociedad en su conjunto, sino que además debe adecuar sus instrumentos teóricos para atender los efectos que dichas actividades producen sobre la calidad de vida de sus habitantes”¹². Lo anterior supone que para evidenciar un reconocimiento macro empresarial la contabilidad debería incluir en su propósito las relaciones existentes entre las empresas y su entorno.

Ello conlleva a producir información que no siempre se puede suministrar en términos monetarios, teniendo en cuenta que un análisis financiero se limita principalmente a organizaciones individuales o sus unidades, implica un enfoque bastante cuantitativo basado en fondos que compara directamente los gastos e ingresos del negocio para determinar la rentabilidad y, por lo tanto, la sostenibilidad; lo que hace pensar en cualquier otro tipo de información que sea capaz de traducir esta realidad, pero expresada en índices cualitativos y cuantitativos, así también de formas o rubros que nos hablen de los resultados de una gestión social de la empresa, mientras que un análisis económico, por su parte, tiene una visión mucho más amplia y toma en consideración el impacto de un proyecto en la sociedad en su conjunto, considerando los puntos de vista de todas las partes interesadas, es decir que la actuación de la empresa en un contexto más amplio, debe incluir todo lo relativo a la gestión de los impactos que ésta ocasione en el entorno económico, social y ambiental y en sus grupos de interés; en este sentido, se hace necesario entonces reconocer el alcance social de la contabilidad como una tercera tendencia en la que se espera que ella trascienda de una información financiera y gerencial a una social, teniendo en cuenta las necesidades del “público en general”, para atender al entorno.

En consecuencia, la visión de la contabilidad como técnica de análisis numérico ha cambiado, y los aspectos sociales empiezan a ser incluidos en la formulación de los estados contables, que tradicionalmente solo tenían un carácter presupuestario y

¹² RUEDA D. Gabriel. Desarrollo Alternativo y Contabilidad: una aproximación. En revista internacional Legis de Contabilidad y Auditoría. [En línea]. Enero – marzo. 2002. num.09. [consultado el 10 de marzo de 2020. Disponible en: http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d5e404ce0430a010151404c.

financiero. Lo que conlleva que, para comunicar toda la información necesaria, las empresas deben construir políticas o estrategias que midan el impacto social en la organización, y que además sirvan de retroalimentación para crear acciones de mejoramiento.

Sin embargo, y atendiendo las deficiencias en el registro de los activos intangibles autogenerados se puede deducir también que la contabilidad es un sistema de información incompleto y, en consecuencia, inadecuado para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios externos, y a pesar de que se está produciendo un cambio en los modelos de gestión de las empresas, pasando de un enfoque a corto plazo y preocupado por la gestión de sus recursos tangibles, hacia un enfoque a largo plazo orientado a los recursos intangibles, los instrumentos tradicionales de medición cuantitativa, representados fundamentalmente por los clásicos Estados Financieros, tienen como limitante el establecimiento de resultados numéricos que muchas veces carecen de un análisis más profundo, que vaya más allá de entregar información netamente financiera.

Autores como Bowers, Hermanson, Lev y Schwartz, Hekimian y Jonescon citados por Inés Moreno y José Miguel Rico¹³ manifiestan que con respecto a uno de los elementos intangibles, **los recursos humanos** se encuentran diversas propuestas de valoración monetaria; unos atendiendo al valor económico de dichos recursos mediante la actualización de los flujos futuros estimados, y otros atendiendo al coste que supone la **adquisición y desarrollo del personal** de una empresa. Manifiestan que ninguno de estos modelos ha conseguido una aceptación generalizada.

Por tanto, y teniendo en cuenta al capital humano como determinante del aumento de valor de las compañías que genera el denominado “valor añadido” o “la palanca de los beneficios en la economía del conocimiento”, se considera de especial relevancia que la

¹³ MORENO Inés & RICO José M. Los activos humanos como factores de competitividad de la empresa y su tratamiento contable. [En línea]. Revista Universidad EAFIT, enero, febrero, marzo de 2002. Núm. 25. Consultada el 10 de marzo de 2020. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5j82pvf157QJ:publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/download/955/860/+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

contabilidad como ciencia de naturaleza social¹⁴, desarrolle herramientas e instrumentos con los cuales se garantice un adecuado suministro de información útil y pertinente para la toma de decisiones, a fin de representar a través de informes el grado de responsabilidad que ostenta la organización hacia la sociedad.

Así pues, y si hablamos de los miembros que están involucrados se observa que son un recurso fundamental ya que están entrenados para que brinden su mayor esfuerzo en las tareas habituales que realizan, con el fin de lograr los objetivos que se exponen en la empresa; así que siendo coherente con ello, las actuaciones que realizan las empresas deben facilitar la capacidad de crear, compartir y gestionar los conocimientos que fundamentan la generación de ventajas competitivas, es decir acciones encaminadas a la adopción del “triple objetivo” el cual se representa en valorar no sólo los aspectos económicos sino también los sociales y medioambientales, esto se traduce en atender, captar, retener y gestionar el talento y la diversidad de las personas que forman parte de la empresa, impulsando la generación de conocimiento (capital humano), dicho en otras palabras tiene que haber una alineación de todos los objetivos de la organización para gestionar el negocio de manera sostenible.

A partir del anterior razonamiento se puede decir que, uno de los reportes es el informe de responsabilidad social anual el cual supone la principal herramienta que tiene la empresa para dar cuenta de la forma precisa sobre su actuación y comportamiento socialmente responsable, convirtiéndose así en el vínculo esencial de información para con sus diferentes grupos de interés.

De acuerdo con González García I. (2014)¹⁵, un informe de responsabilidad social debería tener como mínimo los capítulos relacionados con el manejo de los RRHH, la política medioambiental, la sustentabilidad (el mediano y el largo plazo), y la inserción del ente en la comunidad. Bajo este escenario es necesario comprender que el comportamiento responsable de la empresa debe ser medido y recogido en unos informes o memorias que

¹⁴ Torres, F. (2000). Contabilidad y Balance social. Cuadernos de contabilidad, 33-58. Citado por HERNANDEZ RODRIGUEZ Danilo y ESCOBAR CASTILLO Adalberto. En Modelo de Contabilidad Social como Herramienta de Gestión para la Responsabilidad Social Empresarial, (diciembre 2016), vol. 2, No. 1, pp. 44-56.

¹⁵ Citado por: Op. Cit. ZELAYA Débora. P. 3

permitan dar a conocer en qué grado se han alcanzado los objetivos propuestos, estudiar su evolución y comparar con otras empresas, entendiendo que el comportamiento responsable según la norma ISO 26000 es aquella conducta de las organizaciones que se responsabilizan de los impactos que sus decisiones y actividades ocasionadas en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente.

Así pues, a la vista de los problemas planteados anteriormente sobre la divulgación de la información acerca de las capacidades y habilidades de los trabajadores de la empresa, se opta cada vez más por la utilización de indicadores financieros y no financieros en memorias de sostenibilidad o revelarla voluntariamente en el informe de gestión. En cualquier caso, se trata de que los usuarios de la información contable, de un modo u otro vean reflejados este componente intangible en la información que proporciona la empresa.

Ahora bien, en el campo empresarial surgen el interés de analizar el sector financiero en Colombia, que al ser un sector de servicios en su estructura funciona principalmente con capital humano. Este sector, se constituye de tres grandes grupos o subsectores entendidos como; establecimientos de crédito, entidades de servicios y otras entidades financieras, sin embargo, lo más representativos son el Banco de la República, que hace las veces de Banco Central del Estado cuya función principal es: “gestionar de manera adecuada las políticas macroeconómicas que permitan a la nación desarrollo y crecimiento”¹⁶; y la Superintendencia Financiera que como ente regulador busca: “preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; y velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio”¹⁷

En la actualidad, de acuerdo con el informe del sector bancario de la Superintendencia Financiera de Colombia, hay vinculados veinticinco (25) establecimientos con operación

¹⁶ Banco de La Republica. [En línea]. (25 de septiembre de 2016). Disponible en: <http://www.banrep.gov.co/>

¹⁷ Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea]. (25 de septiembre de 2016). Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=20483>

nacional, y a corte de julio de 2016 la cartera de operaciones activas asciende a la suma de 258.893.697 millones de pesos lo que representa el 92.72 % de la cartera bruta del sector privado en Colombia.

Dentro de dicho informe se encuentra el Banco BBVA que es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente, con un modelo de negocio minorista y con una gama completa de productos y servicios financieros y no financieros, como lema empresarial exponen que no se trata sólo de innovar sino de tener un impacto significativo en *la vida de las personas*, aumentando sus oportunidades. Tiene una posición de liderazgo en el mercado español, es la mayor institución financiera de México y cuenta con franquicias líder en América del Sur y la región del Sunbelt en Estados Unidos.

Otra de las entidades que se encuentra en el informe otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia es el Banco de Occidente, perteneciente al Grupo Aval Acciones y Valores, nace en Cali en el año 1965, y se consolida como una de las entidades financieras con enfoque bancario más estable en Colombia, su lema empresarial expresa que es una entidad con una cultura muy arraigada donde se le da prelación al *desarrollo del recurso humano*.

Finalmente se encuentra el Banco de Bogotá el cual es el segundo banco más grande de Colombia por tamaño de activos. En su modelo de banca universal atiende a todos los segmentos del mercado con altos estándares de calidad, tiene presencia en más de 12 países de la región, dentro del quehacer empresarial, la entidad consigna que gracias a la integración de buenas prácticas identificadas en el negocio *logran fortalecer y desarrollar los conocimientos y habilidades de su personal* brindándoles herramientas necesarias para un desempeño con eficacia.

Ahora bien, es importante resaltar que en la revisión de los informes anuales de responsabilidad social empresarial de cada entidad financiera objeto de estudio, se pudo constatar que, cada entidad le da un nombre diferente a cada informe, pero a su vez y por su contenido se puede verificar que son creados con el mismo propósito: informar sobre las políticas medioambientales económicas y laborales, así como también

sobre la sustentabilidad (el mediano y el largo plazo), y la inserción del ente en la comunidad y en los grupos de interés.

Teniendo como precepto lo anterior, con esta investigación lo que se busca es que a través de la metodología de análisis de contenido se pueda identificar y analizar la información sobre el Capital Humano que revelan instituciones financieras como el Banco BBVA, Banco de Bogotá y Banco de Occidente a través de sus informes anuales de Responsabilidad Social del año 2017, enfocándose en la perspectiva de la generación de intangibles (conocimiento) tales como: educación, formación profesional y capacitación, observando así si dichas compañías divulgan e identifican información referida a este intangible, y de esa forma determinar si estas entidades financieras están siendo socialmente responsables, ello incluye debatir la utilidad de estos informes y así comprender de una mejor manera la importancia que tienen en la empresa estos activos como factor determinante de competitividad.

En ese sentido y entendiendo que el sector financiero en Colombia ha tenido un dinamismo muy importante y se ha expandido a través de las fronteras, los bancos son los principales protagonistas de este sector y están muy consolidados en todas las regiones del país siendo uno de los ejes de crecimiento económico. Bajo este precepto y teniendo en cuenta que la base de este son los usuarios, clientes y empleados, están en el deber de retribuir no solo con servicios, salarios y sucursales si no con acciones de mejoramiento, desarrollo y fortalecimiento que se reflejen principalmente en los planes e informes de responsabilidad social. Como por ejemplo, las políticas basadas en la formación profesional continua y la capacitación registrando datos sobre las capacidades y destrezas que posee el Capital Humano, de este modo, esta información debe servir para la adopción de decisiones tanto a nivel externo como interno de la empresa; entendiendo que medir y divulgar estas variables, no puede limitarse a traducir toda su actividad a formas monetarias, es decir que el recurso humano debe mirarse no solo desde su perspectiva económica y financiera, sino también desde una óptica humana, vista como personas que sienten y tienen necesidades que satisfacer.

2.2.2 Definición del problema de investigación.

En la actualidad, la contabilidad como sistema de información debe reflejar en la realidad que representa a nivel organizacional, un componente fundamental como lo es el capital humano y sus procesos de gestión. De esta forma los informes de responsabilidad empresarial (RSE) han permitido adoptar dimensiones adicionales a las económicas como carácter social y ambiental. En este contexto, algunas entidades del sector financiero durante los últimos años se han caracterizado por presentar este tipo de informes, sin embargo, no es claro la forma como representan e inciden en la gestión del capital humano.

2.2.3 Formulación de la pregunta de investigación.

¿Qué información revelan las instituciones financieras sobre el Capital Humano en los informes anuales de responsabilidad social, para el estudio de caso de los Bancos BBVA, Bogotá y Occidente en el año 2017?

2.2.4 Sistematización de la pregunta de investigación.

- ¿Cuáles son los elementos característicos del capital humano que aplican las organizaciones del sector financiero?
- ¿Cuáles son las características financieras y de la responsabilidad social empresarial de las entidades financieras del estudio de caso?
- ¿Qué aspectos se pueden comparar en la gestión del capital humano en las entidades financieras del estudio a partir de sus informes de Responsabilidad Social Empresarial para el año 2017?

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 *Objetivo general*

Analizar la información que revelan las instituciones financieras sobre el Capital Humano en los informes anuales de responsabilidad social, para el estudio de caso de los Bancos BBVA, Bogotá y Occidente en el año 2017.

2.3.2 *Objetivos específicos*

- Describir los elementos característicos del capital humano que aplican para las organizaciones del sector financiero.
- Caracterizar los aspectos financieros y de la responsabilidad social empresarial las entidades financieras del estudio caso.
- Comparar la gestión del capital humano en las entidades financieras del estudio de caso a partir de sus informes de Responsabilidad Social Empresarial para el año 2017.

2.4 JUSTIFICACIÓN

Partiendo de la premisa que tradicionalmente los procesos empresariales han sido eficaces en el manejo de los activos físicos, pero que la nueva forma de actuación del sistema organizacional no muestra el valor real de la compañía de forma completa en sus estados financieros, ya que en ellos no están presentes otros recursos generadores de valor económico como lo son activos intangibles y entre ellos el capital humano y la relación entre sus distintos componentes¹⁸; esta investigación pretende proporcionar un punto de partida en esa dirección, presentando un análisis de contenido a los informes anuales de responsabilidad social de algunas entidades financieras dando cuenta de la importancia del capital humano y su representación dentro de dicho informe; como un referente al momento de la toma de decisiones y una partida de rentabilidad para la empresa.

Aunado a ello, este documento tiene como fin evidenciar la importancia de la responsabilidad social empresarial como una estrategia que articula la misión y visión de las organizaciones con el público interno y externo; particularmente vista desde el sector bancario en Colombia, el cual ha mostrado diversas prácticas que lo acercan al cumplimiento de los requerimientos en las tres dimensiones el sobre las que se sustentan concepto de responsabilidad social empresarial; las cuales son la económica, la social y la medioambiental.

Ahora bien, siendo la misión de la Universidad del Valle: educar en el nivel superior, con base en la generación y difusión de conocimiento en las áreas de su competencia; a través de la revisión y compilación de teorías y conceptos, se pretende que esta investigación sirva como base o insumo para futuras investigaciones sobre el tema de responsabilidad social y capital humano, ya que al ser una investigación de tipo documental descriptiva, podrá definirse como una estrategia en la que se observa y se reflexiona sistemáticamente realidades teóricas y empíricas, estableciendo un contexto

¹⁸ SANCHEZ AMBRIZ Gerardo. El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales. En Anales de Documentación. (2009). Vol. 12. pp. 235-254.

que le permita al lector acercarse a otros ámbitos diferentes al financiero. Por lo tanto, se espera que la presente sirva de instrumento para la formación contable profesional y del sistema educativo de forma tal que la fundamentación curricular atienda los enfoques globales del contador profesional, a raíz de lo anterior se podría decir que para la Universidad la presente investigación resulta de suma importancia en la medida que esta se convierte en uno de los pilares más importantes en la formación de los contadores donde puede contribuir al desarrollo de una nueva visión de la profesión contable.

Bajo la anterior premisa se podría inferir que el rol del contador también se vería afectado; ya que actualmente, su papel está determinado por un enfoque económico y financiero de la empresa que informa o sobre lo que les interesa a los propietarios del capital, por eso este documento servirá como base o insumo para futuras investigaciones sobre el tema responsabilidad social empresarial y el capital humano, ya que al ser una investigación de tipo descriptivo podrán identificarse situaciones, que permitan desde un enfoque conocer a través de la información empresarial divulgada el tratamiento del capital humano, estableciendo un contexto que le permita al lector y al profesional contable acercarse a otros ámbitos como el social y el de los recurso humanos.

3 DISEÑO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE ESTUDIO

Méndez¹⁹ plantea que los estudios de tipo descriptivos son las monografías e investigaciones de segundo nivel de conocimiento, en las cuales se identifica características del universo de la investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables por lo tanto, este trabajo se ubica en la línea de estudios **descriptivos – interpretativos** dado que interesa comprender a partir de un estudio de caso, el alcance de la Responsabilidad Social Empresarial en materia de la Gestión del Capital Humano en algunas de algunas entidades del sector financiero.

Por su forma también fue considerado, una investigación de tipo cualitativa, de carácter documental puesto que se desarrolló a partir del estudio de los informes anuales de Responsabilidad Social.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con los objetivos planteados, se utilizaron los métodos básicos de investigación como “**Análisis y Síntesis**” el cual se utilizó para el marco referencial referente a la construcción de los fundamentos teóricos y conceptuales puesto que el análisis descompone el todo en sus partes y las identifica. y de otro lado, la Síntesis la cual "implica que a partir de la interrelación de los elementos que identifican su objeto, cada uno de éstos pueden relacionarse con el conjunto en la función que desempeñan con referencia el problema de investigación"²⁰

¹⁹ MENDEZ A. Carlos E. Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ta ed. México. Limusa 2008 p. 229 - 230

²⁰ MENDEZ A. Op cit p. 243.

Adicionalmente, se resalta que se buscó hacer un análisis de contenido a partir de los informes de responsabilidad social de los bancos BBVA, Bogotá y Occidente del año 2017, de esta manera, con el fin de abordar los objetivos planteados para este trabajo de grado con la población seleccionada, se utilizó el “**método de estudio de casos**”, el cual según Robert Sake (1999) “es aquel que busca el detalle de la interacción con sus contextos. El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”.

3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y VARIABLES

3.3.1 Población y muestra

De acuerdo a la información obtenida en la página web oficial del Banco de la Republica, existe una población registrada de 22 entidades financieras vinculadas y autorizadas en el sistema CENIT en Colombia.

Tabla 1. Población y muestra seleccionada para el estudio de caso.

Banco de la Republica	Banco GNB Sudameris	Banco AV Villas	Banco Serfinanza	Compensar
Banco de Bogotá	Banco BBVA	BNP Paribas	Banco Mundo Mujer	Bancoldex
Banco Popular	Banco BCSC	Banco Davivienda	Banco Finandina	Deceval
Bancolombia	Financiera Juriscoop	Banco Pichincha	Banco Coopcentral	Banco Falabella
Banco Corpbanca Colombia S.A.	Red Multibanca Colpatría	Cooperativa Financiera de Antioquia	Banco Santander de Negocios Colombia S.A.	Banco Agrario de Colombia
Banco Citibank	Banco de Occidente	Bancoomeva	Banco Compartir	

Fuente: <https://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/entidades-autorizadas-0#gsc.tab=0>

Considerando lo anterior, el método de investigación seleccionado es el “Estudio de Caso”, se hizo la selección de los Bancos de Bogotá, Banco de Occidente y Banco BBVA, como “muestra por conveniencia”, sustentado en que en la investigación de campo, fueron los bancos que reportaron públicamente sus informes de responsabilidad social empresarial para el año 2017, además de que los dos primeros representan firmas de carácter nacional y el segundo firmas de carácter internacional, lo que permitiría dar un contraste en el análisis respectivo.

3.3.2 Variables de análisis

En total se analizaron 6 variables y se identificaron distintas observaciones a través del Análisis de Contenido (Ver Capítulo 5.3.3.). A continuación, se presentan las variables seleccionadas respectivamente.

1. Número de empleados capacitados /Total de empleados.
2. Número de capacitaciones por área o nivel/Total de capacitaciones.
3. Número de formadores internos.
4. Promedio de horas de capacitación anuales.
5. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
6. Número de capacitaciones y de formación como herramienta principal para el mejoramiento de técnicas y estrategias de trabajo.

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

“La información es la materia prima por la cual puede llegarse a explotar, describir y explicar hechos o fenómenos que definen un problema de investigación”.²¹

Esta investigación de tipo documental y bibliográfico, se apoyó en fuentes de información del mismo tipo, por lo que se inclinó hacia las fuentes secundarias.

3.4.1 Fuentes secundarias

Es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por otras personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento²². Aquí hace referencia entonces al análisis de contenido a los informes anuales de responsabilidad social del año 2017 de los bancos BBVA, Bogotá y Occidente, publicados en las páginas web de dichas entidades financieras.

²¹ Ibíd. P. 249.

²² Ibíd. p. 248

3.5 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se acudió a las técnicas que permitieron formar una idea sólida, a partir de un análisis documental (AD) el cual se entiende como una serie de operaciones destinadas a describir y analizar la información documental que se produce a nivel internacional con el fin de hacerla accesible a todo tipo de usuarios. De esta forma, de acuerdo con Cristina Herrero, podemos considerar las siguientes técnicas de recolección de información: ²³

- **Revisión bibliográfica:** Revisión bibliográfica: Como primera medida y después de identificar la unidad de análisis a estudiar se realizó un rastreo bibliográfico sobre todas las lecturas referentes al tema.
- **Fichas de Lectura:** Con las fichas de lectura lo que se busca es obtener un resumen de todo el manejo teórico que se abarcara a lo largo del anteproyecto, de esta manera el trabajo de investigación se apoyará en lo más relevante y acondicionara la bibliografía para garantizar la autenticidad de la información.
- **Análisis de Contenido:** El cual fue aplicado a los informes de responsabilidad social empresarial del banco BBVA, Banco de Bogotá y Banco de Occidente del año 2017. Andréu (2002) plantea que esta técnica se basa en “la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información, lectura que a diferencia de la lectura común debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser, sistemática, objetiva, replicable, y valida”²⁴. Referenciando diversos autores, Andréu expresa que adicionalmente incluye análisis cuantitativos del contenido, emplea procedimientos que pueden ser utilizados por otros investigadores, que al sistematizar hace referencia a pautas ordenadas que abarquen el total del

²³ HERRERO P. Cristina. La investigación en análisis documental. En Educación y Biblioteca (En línea). No. 83 (1997). https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/113423/1/EB09_N083_P44-46.pdf. Consultado el 19 de febrero de 2019.

²⁴ Andréu Abela, J. (2002). Las técnicas de Análisis de Contenido: una revisión actualizada. Sevilla: Fundación Centro de Estudios Andaluces.

contenido observado, de tal forma de que confluyen en el requisito de “reproductividad” de todo instrumento de investigación científica.

Dicho lo anterior, el análisis de contenido es fundamental y necesario para poder manifestar de manera directa lo que se pretende comunicar con este trabajo investigativo. Además, porque permite que se pueda interpretar, analizar, toda la información obtenida.

Con base en lo anterior, para el abordaje de los objetivos 2 y 3, se utilizó esta técnica para la revisión de las fuentes del estudio de caso, accediendo de manera plena a los siguientes archivos:

1. **Páginas Web Oficiales:** compuestas por perfiles organizacionales, historia, misión, visión, información corporativa, portafolio de productos y servicios, entre otros.
2. **Archivos en línea de Informes de Gestión:** Para todas las entidades financieras objeto de estudio (BBVA- Banco de Bogotá y Banco de Occidente) se accedió al archivo en línea de sus respectivos informes sociales publicados en los años respectivos.

3.6 FASES DE INVESTIGACIÓN

FASE 1 – REVISIÓN DOCUMENTAL Y CONCEPTUAL: Se realizó una búsqueda bibliográfica para la exploración conceptual de los ejes principales de la investigación relacionados con el capital humano y responsabilidad social empresarial, para consolidar los se marcos teóricos claves y definir las categorías de análisis a realizar en el estudio de caso. .

FASE 2 – CARACTERIZACIÓN SECTOR FINANCIERO: Se procedió a la elaboración de la referente base de datos para la recolección de la información obtenida por los aportes de las diferentes fuentes identificadas, para realizar la caracterización del sector financiero, priorizando dos aspectos fundamentales: 1. Sus componentes organizacionales, 2. Un análisis desde la perspectiva del mercado, 3. La composición de

la banca en Colombia y 4. Los aspectos sociales relacionados. Estos aspectos se presentan de manera específica en el marco contextual.

FASE 3 – ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO EN EL SECTOR FINANCIERO: En el capítulo 05, conforme al estudio del contexto del sector financiero, se hizo una exploración de la aplicabilidad del capital humano abordando aspectos específicos, de carácter general con los informes de RSE, y se identificaron las variables de análisis a aplicar.

FASE 4 - ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE CASO: En el capítulo 05, a partir de la revisión documental de las diversas fuentes de información de las entidades financieras seleccionadas para el estudio de caso, así como los diversos informes de responsabilidad social empresarial para el año 2017, se realizó un análisis contextual de las organizaciones identificando características generales, aspectos financieros y aspectos claves de los informes de RSE, y posteriormente se presentaron los hallazgos del análisis de contenido y el índice de divulgación de los informes relacionados con las variables de análisis del capital humano, el GRI en su dimensión social.

FASE 5 –CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y AJUSTES: Se finaliza con la preparación de las conclusiones y recomendaciones y posteriormente a la fase de evaluación de los jurados, se ajustó todo el documento para quedar en la versión actual.

4 MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 *ACTIVOS INTANGIBLES*

Según Castro et. Al. (2005), El primer llamado de atención sobre la importancia de los activos intangibles en la economía, surgió en la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) que mediante la utilización de datos agregados, demostró que la inversión en intangibles como la educación y la investigación y desarrollo estaban en aumento más rápido que los recursos tangibles y sugirió que de continuar dicha tendencia, la economía iba a estar cada vez más basada en el conocimiento.²⁵

En 1992, la OCDE sugirió que las inversiones intangibles abarcan todos los desembolsos realizados a largo plazo por una empresa con el fin de mejorar su situación futura, no destinados a la adquisición de activos fijos.²⁶

Para Edvinsson, Leif y Malone Michael (1997)²⁷. Los activos intangibles surgieron como respuesta a un creciente reconocimiento de que factores distintos de los del tipo contable pueden desempeñar un papel importante en el valor real de una empresa. Algunos de éstos eran bastante obvios: patentes., marcas de fábrica, derechos de autor, derechos exclusivos de mercado... todos los cuales dan a sus propietarios una ventaja competitiva

²⁵ HINCAPIE, Juan Pablo. Análisis crítico acerca del tratamiento de los activos intangibles y el capital intelectual en la literatura contable y administrativa. Trabajo de grado para optar por el título de Contador Público. Palmira. Universidad del Valle. 2011. P. 25

²⁶ CAÑIBANO, Leandro; GARCIA AYUSO, Manuel y SÁNCHEZ, Paloma. Relevancia de los intangibles para la valoración y gestión. En Revista española de Financiación y Contabilidad. [en línea]. (1999). <http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/lcanibano/articulos/LA%20RELEVANCIA%20DE%20LOS%20INTANGIBLES%20PARA%20LA%20VALORACION%20Y%20LA%20GESTION%20DE%20EMPRESAS.pdf>. [consultado en 16 de mayo de 2018]. P. 72

²⁷ EDVINSSON, Leif y MALONE, Michael. "El capital intelectual: Cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa". 1997. P. 211

que tiene impacto en el balance. De alguna manera tienen, sin duda, una obvia conexión con los activos de la empresa.

Otra teoría de este término puede encontrarse en Hendriksen y Van Breda (1999, citado por PEREZ ORTEGA Giovanni E.T. Al. (2013) se refiere a los activos intangibles (llamados por algunos “activos invisibles”, distintos de los activos intelectuales) como una de las áreas más complejas y difíciles de la contabilidad, y probablemente también de las finanzas empresariales. Parte de esta complejidad se debe a las dificultades en la identificación y definición de estos activos, aunque, sin duda, los mayores obstáculos son las incertidumbres en la medición de sus valores y la estimación de su vida útil. Como tales, estos activos deben reconocerse siempre que cumplan con la definición de activo (ser mensurables, pertinentes y exactos).

Mortensen, Eustace y Lannoo (1997) proponen una clasificación de los intangibles relevantes para la valoración de empresas, en cuatro categorías : capital innovativo (I+D), capital estructural (capital intelectual y activos relacionados con el conocimiento, flexibilidad y coherencia organizativa, y lealtad y destreza de los trabajadores), contratos de ejecución (licencias operativas y franquicias, derechos de emisión de programas, cuotas agrícolas y otras cuotas de producción en industrias reguladas, obligaciones de mantenimiento, prestación de servicios y cuidado del medio ambiente, subcontratas de más de un año de duración, contratos de suministro de materiales, instrumentos financieros de alto riesgo, derivados, etc.), capital de mercado (marcas y marcas comerciales) y fondo de comercio.

En ese sentido y siguiendo con la revisión de la literatura contable, Werner, Hammerer y Schwarz (1998) critican duramente los intentos previos de clasificación de las inversiones intangibles (así como las clasificaciones propuestas por la OCDE (OCDE, 1992), basándose en que generalmente incluyen grupos de intangibles heterogéneos, no distinguen con precisión entre activos tangibles e intangibles, no aplican los conceptos de flujo y stock y carecen de fundamentación teórica. Basándose en la teoría evolutiva del crecimiento económico, estos autores proponen una clasificación de las inversiones intangibles atendiendo a siete componentes centrales (que se solapan): Investigación y desarrollo experimental, educación y formación, software, marketing, prospección de

minerales, licencias, marcas y derechos de autor y patentes. Además, sugieren cinco categorías adicionales de inversiones intangibles: desarrollo de la organización, diseño e ingeniería, construcciones y uso de bases de datos, remuneración de ideas innovativas, y desarrollo de otros recursos humanos (excepto formación).

Para Lev (2001)²⁸, los activos intangibles son un derecho a los beneficios futuros que no tiene cuerpo físico o financiero, que se crea por la innovación, prácticas de organización y recursos humanos. También, de acuerdo con el autor, los activos intangibles interactúan con los activos tangibles en la creación de valor corporativo y el crecimiento económico>>.²⁹

Por su parte, Upton (2001)³⁰ define los activos intangibles como recursos no físicos, generadores de probables beneficios económicos futuros para la entidad, que fueron adquiridos a través del intercambio o desarrollados internamente sobre la base de costos identificables, que tienen una vida limitada, que poseen valor de mercado propio y que pertenecen y son controlados por la entidad. El autor también afirma que los activos intangibles pueden ser todos los elementos de una empresa que existen más allá de los activos monetarios y activos tangibles.

El Centro de Investigación en Intangibles de la escuela Stern de la Universidad de Nueva York ha propuesto una definición que caracteriza a los intangibles como “fuentes de beneficios económicos futuros para la empresa, que carecen de sustancia física o, alternativamente, como todos los elementos de una empresa que existen además de los activos tangibles y monetarios”. También han elaborado una definición más restrictiva de los intangibles como “fuentes de beneficios económicos futuros para una empresa, que carecen de sustancia física, que han sido adquiridos en un intercambio o desarrollados

²⁸ LEV, B. (2001). Intangibles: Management, Measurement, and Reporting. The Brooking Institution Press, Washington D.C.

²⁹ CAÑIBANO, Leandro; GARCIA AYUSO, Manuel y SÁNCHEZ, Paloma. Relevancia de los intangibles para la valoración y gestión. En Revista española de Financiación y Contabilidad. [en línea]. (1999). <http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/lcanibano/articulos/LA%20RELEVANCIA%20DE%20LOS%20INTANGIBLES%20PARA%20LA%20VALORACION%20Y%20LA%20GESTION%20DE%20EMPRESAS.pdf>. [consultado en 16 de mayo de 2018]. P. 34

³⁰ UPTON, W.S. (2001). Business and Financial Reporting. Challenges from the New Economy, FASB Special Report No. 219, Norwalk, CT.

internamente con unos costes identificables, que tienen una vida finita, que tienen un mercado de valor aparte de la empresa y son propiedad o están controlados por ella”. No obstante, es importante aclarar que la definición de activo intangible como uno que no tiene existencia física o que no se puede tocar, es simplista e incompleta, ya que una empresa puede tener muchos activos que no tienen dimensiones físicas, como es el caso de créditos, gastos pagados por anticipado, entre otros, que no se consideran activos intangibles.³¹

En la última versión del IAS 38, el IASC [1998] define los activos intangibles «como activos no monetarios sin sustancia física que son empleados en la producción de bienes o la prestación de servicios, para alquilarlos a terceros, o para propósitos administrativos:

- a) Que son identificables
- b) Que están controlados por una empresa como resultado de acontecimientos pasados, y
- c) De los cuales la empresa espera obtener beneficios económicos en el futuro»³²

4.1.2 CAPITAL HUMANO

4.1.2.1 Aproximaciones al concepto

El hombre desde sus inicios en la búsqueda de su supervivencia siempre ha tratado de mejorar su calidad de vida, ya sea a través de la invención de herramientas o con el conocimiento del mundo que lo rodea. Es así como el hombre comienza a estudiarse a sí mismo y a encontrar la manera de estar en vanguardia con todo lo relacionado con su bienestar económico, en encontrar formas de producción más eficaces, en proponer al ser humano como punta de lanza para generar riquezas e igualmente concebir conceptos sobre el capital humano.

³¹ PEREZ O. Giovanni, TANGARIFE M. Patricia. Los activos intangibles y el capital intelectual: una aproximación a los retos de su contabilización. *En Saber, Ciencia y Libertad*. (mayo, 2013), Vol. 8, No. 1. P. 145

³² NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD, NIC 38: Activos Intangibles. 1998.

A partir de Cardona E.T. A.L. (2007) La teoría del “capital humano” tiene su punto de inicio en la conferencia pronunciada por Theodore W. Schultz en 1960 en la *American Economic Association*, donde fue acuñado por primera vez el término como sinónimo de educación y formación. En palabras de Schultz (citado por Cardona E.T. A.L.) “al invertir en sí mismos, los seres humanos aumentan el campo de sus posibilidades. Es un camino por el cual los hombres pueden aumentar su bienestar”³³.

Es importante resaltar que el capital humano no es tan solo un concepto que sin ninguna duda y después de siglos de estudios y diferentes investigaciones se puede determinar como una teoría. La teoría del capital humano constituye una de las más importantes contribuciones para el estudio de la economía de la educación, dado que representa un marco importantísimo para la comprensión racional en la inversión en educación y formación, y para la apreciación de la rentabilidad económica y social de esa inversión.³⁴

De esta manera es como se encuentra a uno de los más notables referentes que introdujeron el tema de capital humano en sus teorías:

Schultz (1983)³⁵, ha señalado cinco factores que han contribuido a mejorar la capacidad humana:

1. Equipos y servicios de salud, ampliamente concebidos para que incluyan todos los gastos que afectan la expectativa de vida, fuerza, resistencia, vigor, y vitalidad de un pueblo.
2. Formación en el puesto de trabajo, incluyendo el aprendizaje al viejo estilo, organizado por las empresas.

³³ Cardona, Marleny, Montes, Isabel, Vásquez, Juan, Villegas, María, Brito, Tatiana, El Capital Humano: Una mirada desde la educación y la experiencia laboral. (2007) Cuadernos de investigación. Universidad Eafit.

³⁴ VIEIRA, Elvira. Capital humano como factor de convergencia: análisis econométrico de la Euro región Galicia-norte de Portugal. Tesis Doctoral. Compostela. Universidad de Santiago de Compostela, Facultad de Ciencias económicas y empresariales, 2007. P. 39

³⁵ Citado por: DIAZ DE IPARRAGUIRRE, Ana. La gestión compartida universidad - empresa en la formación del capital humano, su relación con la promoción de la competitividad y el desarrollo sostenible. Núcleo regional postgrado. Caracas. Universidad nacional experimental “Simeón Rodríguez”. 2009.

3. La educación formal organizada en el nivel elemental, secundario y superior.
4. Los programas de estudio para adultos que no están organizados por las empresas, incluyendo los programas de extensión.
5. La emigración de individuos y familias para ajustarse a las cambiantes oportunidades de trabajo.

Según el autor cualquier trabajador, al insertarse en el sistema productivo, no sólo aporta su fuerza física y su habilidad natural, sino que, además, viene consigo un bagaje de conocimientos adquiridos a través de la educación. Se observa, por tanto, que ya desde los inicios se resalta la importancia que tiene la formación sobre la productividad individual.³⁶

Uno de los más notables referentes que introdujeron el tema de capital humano en sus teorías W. Petty que durante el siglo XVII lanzó planteamientos que después iban a tener mucha fuerza y cuyo pensamiento acerca del capital humano se resumiría en cinco proposiciones:

*“1ª) La “riqueza humana” es de tres a cinco veces más productiva que los recursos naturales y que el stock de capital disponible; 2ª) la riqueza de un país depende más del “arte” (educación) de sus gentes que de la extensión de su territorio; 3ª) los recursos humanos han de distribuirse entre las diversas profesiones productivas y han de restringirse en las profesiones menos productivas; 4ª) los niveles de cualificación requerida para el trabajo han de ser proporcionados a su eficacia laboral económica; 5ª) la población es el principal imput del crecimiento económico”.*³⁷

Siguiendo este enrutamiento y, buscando un concepto de capital humano se pueden encontrar autores como Edvinsson y Malone, (1997); Hubson, (1993); Sullivan, (2000) que argumentan que el capital humano comprende las aptitudes, conocimientos, experiencias, formación y demás habilidades inherentes a los empleados.

³⁶ SOTO PIZARRO y PEÑA SANCHEZ., Op. Cit. P. 30

³⁷ OLARIAGA, 1988 p. 38-39; citado por SOTO PIZARRO Eliana y PEÑA SANCHEZ Héctor. Op. Cit., p. 29

“Los empleados generan capital intelectual a través de su competencia, su actitud y su agilidad intelectual. La competencia incluye las habilidades y la educación, mientras la actitud cubre el componente conductual de trabajo de los empleados. La agilidad intelectual permite mejorar las prácticas y pensar en soluciones innovadoras para los problemas.”³⁸

Partiendo de esto se puede pensar en la importancia del diseño, gestión, implementación y aplicación de metodologías, políticas y prácticas orientadas al fortaleciendo del capital humano como fuente de desarrollo organizacional, puesto que toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas.

Por otro lado y recabando el concepto de capital humano se encuentra a Tinoco y Soler³⁹ los cuales plantean que en la nueva economía el capital humano es el motor del desarrollo organizacional, constituyendo la principal ventaja de las compañías para desenvolverse en sus entornos. En el sector social, este recurso adquiere características específicas que deben ser tratadas a través de modelos generales que permitan comprender el valor corporativo que representan y su función en el cumplimiento de las misiones particulares.

De este modo, las entidades deben desarrollar sistemas de información que incorporen aspectos sociales de una manera más clara y estructurada de manera que justifiquen sus actuaciones (o su ausencia de actuación) en determinados campos sociales.

Ahora bien, dos corrientes principales convergieron en los nuevos enfoques del estudio de la firma: las teorías del capital humano, desarrolladas por varios autores, entre los que se

³⁸ PEREZ ORTEGA Giovanni, TANGARIFE MARTINEZ Patricia. Los activos intangibles y el capital intelectual: una aproximación a los retos de su contabilización. *En* Saber, ciencia y libertad. Mayo 09 de 2013. Vol. 8, No. 1. P. 148

³⁹ TINOCO B. Camilo y SOLER M. Sylvia. Aspectos generales del concepto “capital humano”. *Criterio libre*. [En línea]. Enero- junio 2011, vol. 9, No. 14. [citado el 13 de julio de 2019].

destaca el Nobel de economía de 1992, Gary Becker (1993) y las teorías de los activos intangibles, cuyo máximo representante es Baruch Lev (2001).

“La productividad de las economías modernas depende en gran medida de lo que se invierte en la adquisición de conocimientos y habilidades. Sin embargo, las estadísticas gubernamentales no incluyen los gastos en capital humano como ahorro o inversión. La educación, la capacitación laboral, el gasto en instituciones especializadas y en los servicios de salud contribuyen al capital humano, que es una parte integral de la riqueza de las naciones (...) De hecho, los economistas estiman que el capital humano es responsable de más de la mitad de la riqueza de Estados Unidos y de otros países desarrollados”⁴⁰

Cabe aclarar que ambas posturas teóricas se caracterizan por dar al factor trabajo una nueva dimensión en los contextos económicos, a través de la forma activa y progresiva de engranarse en la estructura organizacional.

Samuel Alberto Mantilla agrega una definición del capital humano: “Hace referencia al saber cómo, las capacidades, habilidades, y experticia de los miembros humanos de la organización. Es el conocimiento que cada individuo tiene y genera”⁴¹

Es el mismo autor es quien propone “El capital humano como la base para los otros dos bloques de capital intelectual, dado que a través del capital humano se relaciona la entidad con el exterior (capital relacional), posibilitando igualmente que el saber hacer de la entidad se manifieste de forma expresa (capital estructural)”, descritos en la siguiente tabla:

⁴⁰ Ibíd. p. 209

⁴¹ MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto. Capital intelectual, contabilidad del conocimiento. ECOE Ediciones, 3 ed. Santa Fe de Bogotá. (2004). P. 150.

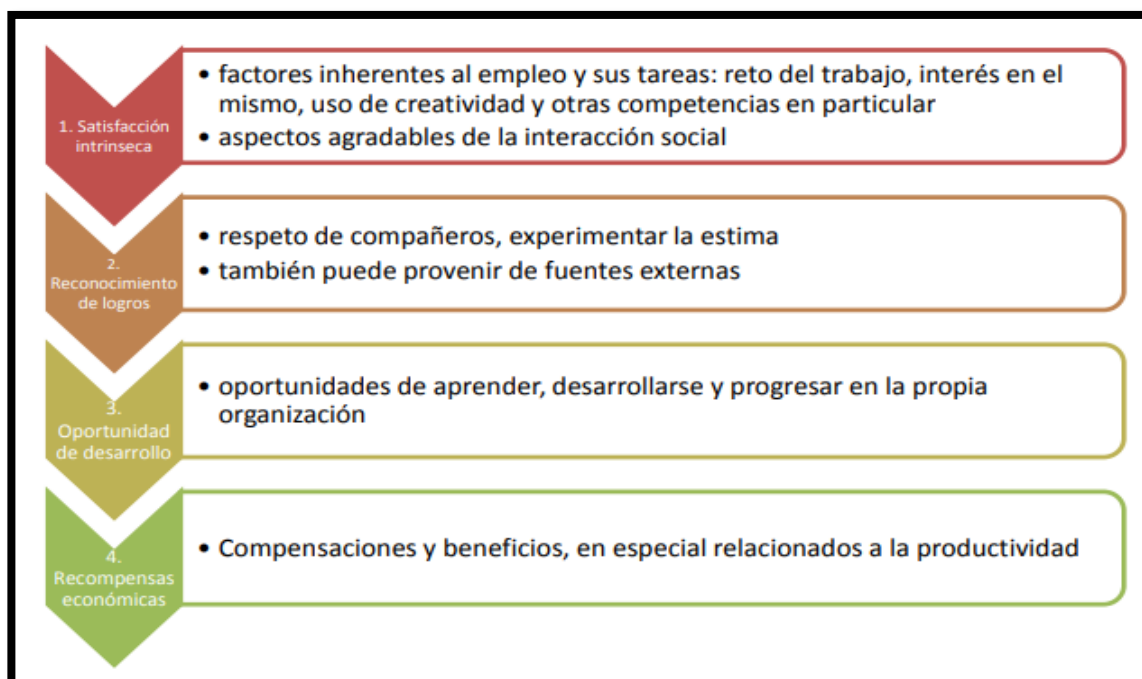
Tabla 2. Componentes del Capital Humano según Samuel A. Mantilla

CAPITAL HUMANO	➤ Saber cómo.
	➤ Educación.
	➤ Calificación vocacional.
	➤ Conocimiento relacionado con el trabajo.
	➤ Valoración ocupacional.
	➤ Valoración sicométrica.
	➤ Competencias relacionadas con el trabajo.
	➤ Espíritu emprendedor, capacidad de innovar, habilidades proactivas y restrictivas, capacidad de cambiar.

Fuente: MANTILLA, Samuel A. Capital Intelectual y Contabilidad del Conocimiento. 3ª edición. Colombia. ECOE Ediciones. 2015 P. 150)

Siguiendo este enrutamiento Castillo Contreras en su texto “Desarrollo del capital humano en las organizaciones” establece cuatro categorías de factores necesarios para el desarrollo del factor humano:

Figura 1. Categorías del Capital Humano.



Fuente: CASTILLO CONTRERAS, Rita del Carmen. Desarrollo del capital humano en las organizaciones. [En línea]. 1ª edición. México: Red Tercer Milenio, 2012. P. 15

Teniendo en cuenta el aporte que da la investigadora con la compilación en la figura que se presentó anteriormente, es importante reconocer que capital humano también está constituido por la educación, la salud y la experiencia que en las organizaciones esta traducido en varios ítems para su medición y que contribuyen para el avance y la ampliación del panorama para que las altas gerencias o directivas de las pequeñas, medianas y grandes empresas para que así puedan visibilizar el capital humano desde una factor de inversión que proyecta y que genera desarrollo social y promueve el alcance de indicadores de competitividad.

De este modo, aunque en la literatura sobre el capital humano pueden encontrarse múltiples definiciones de este concepto, la mayor parte de ellas tiene como elemento común identificarlo con el conjunto de conocimientos, habilidades, competencias y demás atributos de los individuos que son relevantes para las actividades laborales y económicas. Estas concepciones consideran que el capital humano trata con las capacidades adquiridas que se desarrollan a través de decisiones individuales en aspectos tales como la educación y la posterior formación en el trabajo, las cuales tienen un efecto positivo en la generación futura de beneficios.

Por lo tanto, es pertinente destacar que desde su origen y aplicabilidad la teoría del Capital Humano considera el hecho de que la inversión en educación y capacitación, aumenta y mejora significativamente la obtención de resultados, en: el desempeño laboral de las diferentes áreas funcionales, mayor eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos propuestos, y mayor competitividad en el mercado. En esta teoría, la educación y la capacitación son vitales para lograr un crecimiento económico, mejorar la competitividad y lograr un mejor desempeño del personal en el cumplimiento de sus funciones.⁴²

⁴² VIEIRA. Op. Cit., p. 16

En 1964 donde aparece Gary Becker señala la teoría del capital humano “como el conjunto de las capacidades que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos, de savoir-faire, etc.”⁴³

Becker, además, logra definir al capital humano como un factor importante para la productividad de las economías modernas ya que esta productividad se basa en la creación, difusión y utilización del saber. El conocimiento se crea en las empresas, los laboratorios y las universidades, se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado para producir bienes y servicios. Si bien antes se consideraba que la prioridad era el desarrollo económico y que luego vendría todo lo demás –educación, vivienda y salud- hoy es completamente diferente ya que la vinculación entre educación y progreso económico es esencial.

De esta manera el autor lo puntualiza como “La importancia creciente del capital humano puede verse desde las experiencias de los trabajadores en las economías modernas que carecen de suficiente educación y formación en el puesto de trabajo”.

Ahora bien, la mayoría de los autores que han trabajado el tema del capital humano (Bontis, 1996, 1998; Roos, et al., 2001; Stewart, 1997; Sveiby, 1997; Edvinsson y Malone, 1998; Saint-Onge, 1996; Sullivan y Edvinsson, 1996; Palomo, 2004) están de acuerdo en que el capital intelectual está conformado por tres elementos:

- ❖ **Capital Humano:** Conjunto de capacidades individuales, conocimientos, destrezas y experiencia de los empleados y directivos de la organización. ROSS, E.T. consideran que dichos recursos pueden ser de tres tipos: competencias (conocimientos, aptitudes, habilidades y know how), actitud (motivación y capacidad de liderazgo) y agilidad intelectual (capacidad de innovación e iniciativa empresarial, adaptación y de creación de sinergias, etc.).

⁴³ Citado por: VALENCIA RODRIGUEZ, Marino. El capital humano otro activo de su empresa. Entramado [En línea], julio – diciembre 2005, vol. 1, núm. 2, p. 22 (consultado el 20 de agosto de 2019). Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265420471004>

- ❖ **Capital Organizacional:** Incluye las capacidades organizacionales desarrolladas para satisfacer los requerimientos del mercado tales como las patentes. También es, ese conocimiento que ha sido capturado/institucionalizado dentro de la estructura. Los procesos y la cultura de una organización.
- ❖ **Capital del Cliente (relacional):** Incluye conexiones por fuera de la organización tales como lealtad del cliente, fondo de comercio – Goodwill -, y relaciones con los proveedores, es la percepción que tiene el cliente sobre el valor obtenido a partir de hacer negocios con un proveedor de bienes y/o servicios.⁴⁴

En este sentido, Ayuso⁴⁵ hace su aporte definiendo al capital humano como:

“...La base que da origen a los otros dos tipos de Capital Intelectual. Comprende el conocimiento, la competencia, los valores y el potencial innovador de los individuos dentro de la organización y su capacidad de aprender. Tiene como característica distintiva que las empresas no lo pueden comprar, sólo contratarlo durante un tiempo determinado y utilizarlo en ese período”

Por su parte, Davenport⁴⁶ define al capital humano en tres elementos: capacidad, comportamiento y esfuerzo, señala que:

- ✓ La capacidad se divide en tres subcomponentes: conocimiento, habilidad y talento.
 - El conocimiento lo representa como el contexto intelectual dentro del cual interactúa una persona.
 - La habilidad como la familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea. Abarca desde las habilidades físicas hasta un aprendizaje especializado.

⁴⁴ Ibíd. P. 30

⁴⁵ AYUSO, Alberto. Valor de los intangibles: Medición, registración y control del capital intelectual. 2003. P 2

⁴⁶ Citado por: CASTILLO CONTRERAS, Rita del Carmen. Desarrollo del capital humano en las organizaciones. 1° edición. México: Red Tercer Milenio, 2012. 13p. [ISBN 978-607-733-011-0](#)

⊖ El talento como la facultad innata para realizar una tarea específica.

- ✓ El comportamiento es la forma de manifestar la conducta de los valores éticos, creencias y relaciones ante el mundo, el comportamiento combina respuestas inherentes adquiridas con situaciones y estímulos situacionales.
- ✓ El esfuerzo es la aplicación consciente de los recursos mentales y físicos a un fin concreto, promueve tanto la habilidad como el conocimiento y el talento.

A partir de esto y entendido el razonamiento anteriormente planteado se puede decir que la educación junto a la capacidad y las habilidades es lo que las personas desarrollan como capital humano, y a su vez este permite el desarrollo eficaz de las actividades productivas que desarrollan en las organizaciones.

En el texto elaborado por Ana Mercedes Díaz de Ipaguirre⁴⁷, haciendo alusión a la definición de Capital Humano que hace la Organización Internacional del Trabajo - OIT expone que la teoría del capital humano y los posteriores estudios que se han realizado han demostrado que la educación es un bien imprescindible para el individuo y para la sociedad en su conjunto, ya que amplía las posibilidades de acción y elección de los individuos y de la sociedad en general.

4.1.2.2 Sobre la medición del capital humano

Desde hace más de un siglo se entendía que el capital humano es el más valioso de todos los recursos de la actividad económica. La cantidad de ese capital no es fácil de medir porque, como sucede en la actualidad con muchos bienes y servicios y con otros factores productivos, las diferencias de calidad en la cualificación de los individuos no son sencillas de valorar, debido a ello, el análisis de los métodos utilizados por los estadísticos e investigadores para cuantificar el capital humano confirma esa dificultad y, a la vez, muestra de modo preciso que todo análisis en esta materia está subordinado a la existencia de datos básicos adecuados.

⁴⁷ DIAZ DE IPARRAGUIRRE. Op. Cit., p. 55.

La OCDE y el Banco Mundial actualmente realizan estudios para valorizar el capital humano, como un elemento indispensable en la sociedad del conocimiento. Estas instituciones afirman que el capital humano puede ser considerado como un activo, y se tienen que determinar los indicadores que lo cuantifican y avanzar en las decisiones de inversión y utilización del mismo.

A partir de lo anterior, la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) desde 1965 ha diseñado mecanismos de evaluación del capital humano en ciencia y tecnología, los cuales se discuten y aportan parámetros e indicadores para la medición de la inversión en el capital humano y su aportación a la ciencia y la tecnología.

En la mayoría de los textos abordados en la investigación, se evidencia el capital humano puede medirse en función de dos grandes perspectivas: la perspectiva cuantitativa y la perspectiva cualitativa.

La primera de ellas recoge la información basada en la medición de la educación formal recibida, el coste de la inversión en capital humano y las diferencias salariales con origen en los distintos niveles educativos. Los indicadores contruidos a partir de mediciones de educación formal han sido los más utilizados en la literatura debido a tres causas: por considerar que la educación formal es la fuente fundamental de adquisición de capital humano, por constatar una fuerte correlación entre ésta y otras vías de adquisición y por la existencia de datos comparables de carácter internacional; en cuanto al coste de la inversión en formación, se entiende que éste ofrece una aproximación al valor del capital humano poseído. Se supone que, cuanto mayor es el coste de adquisición, mayor será la capacitación que brinda. Finalmente, los indicadores basados en las diferencias salariales cuantifican las divergencias en productividad con origen en los distintos niveles de estudio completados, en función de la remuneración recibida por un trabajador numerario.

A su vez, la perspectiva cualitativa resalta las diferencias en la calidad de la formación recibida, que redundarán en diferencias en capacitación. Dicha perspectiva emplea indicadores de inputs educativos y, principalmente, los resultados en pruebas

internacionales de conocimiento para aproximarse a las capacidades realmente poseídas.⁴⁸

Partiendo de lo anterior, es necesario entender que el capital humano es parte de los activos intangibles de la organización, reconocidos en una economía del conocimiento como la fuente sostenible de ventajas competitivas. Sin embargo, los activos intangibles, como el capital humano, deben vincularse con los activos tangibles para crear valor. De esta forma, el valor del capital humano depende de la estrategia de la organización.

Desde esta perspectiva, Kaplan y Norton plantean que es necesario alinear estratégicamente el capital humano, de manera que la organización cuente con el talento estratégico, es decir, los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que le permitan entregar la propuesta de valor diferenciada para sus clientes, es decir que en el caso del capital humano, la disposición estratégica se calcula en función de si los empleados poseen el tipo y nivel adecuado de conocimientos para desempeñar los procesos internos críticos.

De acuerdo con ello, la medición de la contribución estratégica del capital humano permite evidenciar el aporte del capital humano a la estrategia competitiva de la organización. Sin embargo, no mide el impacto económico que producen las prácticas específicas de capital humano. Es necesario, entonces, complementar este enfoque con procesos de medición más específicos que faciliten la toma de decisiones sobre políticas, prácticas, programas o intervenciones particulares de gestión del capital humano.

Es así como el autor John Dooney⁴⁹ plantea que el éxito de las estrategias y los programas realizados con el fin de gestionar y medir el capital humano dependen de las características de cada organización y la cultura organizacional de esta, es decir, que no se trata de copiar el modelo de una empresa A para una empresa B ya que este no

⁴⁸ GIMENEZ E. Gregorio; LOPEZ P. Carmen y SANAU Jaime. La medición del capital humano de los países de la OCDE. Universidad de Zaragoza. [En línea]. Febrero 2017. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/313651124_La_medicion_del_capital_humano_de_los_paises_de_la_OCDE

⁴⁹ DOONEY John. Medición del capital humano: alianzas con los gerentes financieros y de línea, junio 2005. [En línea]. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/75301039/MEDICION-DEL-CAPITAL-HUMANO>

garantiza que la gerencia y los trabajadores respondan positivamente a este y eso se debe al contexto comercial y obviamente a los objetivos organizacionales que corresponde a cada organización.

A partir de esto se recomienda vincular a las organizaciones profesionales con capacidad de diseñar mediciones del capital humano e involucrar a toda la organización en los modelos de medición ya que existe una mayor probabilidad de vínculos exitosos entre las mediciones de personal y las estrategias comerciales.

De esta manera y continuando con la búsqueda de algunas propuestas significativas que midan con indicadores claros el capital humano, se pudo encontrar que no hay todavía un único modelo, con un juego de indicadores que este consensado y aprobado, sólo existe la necesidad de encontrar esos indicadores y determinar cómo pueden cuantificarse de manera apropiada.

Sin embargo, hay tres indicadores que aparecen de manera constante en toda la literatura que se ha revisado y que son imprescindibles para el análisis del capital humano:

- Años medios de estudio
- Experiencia (años en mercado laboral)
- Capacitación y/o educación continua

En este orden de ideas es evidente **que no existe una metodología definida para la medición** del capital humano y se hace necesario en la actualidad establecer **una estrategia estandarizada para que las organizaciones** puedan ser comparadas entre sí y así mismo se identifique con mayor veracidad la información real de la actividad económica realizada.

Así pues y al no existir modelos de medición, surgen aspectos en las organizaciones que permiten hacer seguimiento y control de los procesos que tienen injerencia en la gestión del capital humano, por ejemplo, los indicadores relacionados con las políticas de responsabilidad social empresarial y referentes técnicos que se exponen en la configuración de los informes anuales de responsabilidad social.

4.1.2.3 Aspectos generales para la gestión del capital humano

La gestión del capital intelectual es uno de los elementos claves de las organizaciones para obtener ventajas competitivas sostenibles. Dentro del capital intelectual destaca el capital humano debido a su influencia en la competitividad de las organizaciones. Las dificultades relacionadas con la valoración de este tipo de recursos intangibles no constituyen un impedimento para que, de manera creciente, las organizaciones acometan iniciativas para gestionarlos y ponerlos en valor.⁵⁰

A partir de lo anterior y teniendo en cuenta que el área de capital humano ha pasado de ser un área netamente operativa a desarrollar un rol estratégico en el éxito del negocio; se infiere al hecho de que comprender y medir el impacto de su gestión en los resultados de la empresa le permitirá posicionarse como una inversión que genera valor, aunado a ello, las competencias de los empleados y sus valores y actitudes en el trabajo son elementos primordiales para obtener la misión de las organizaciones en entornos dinámicos.

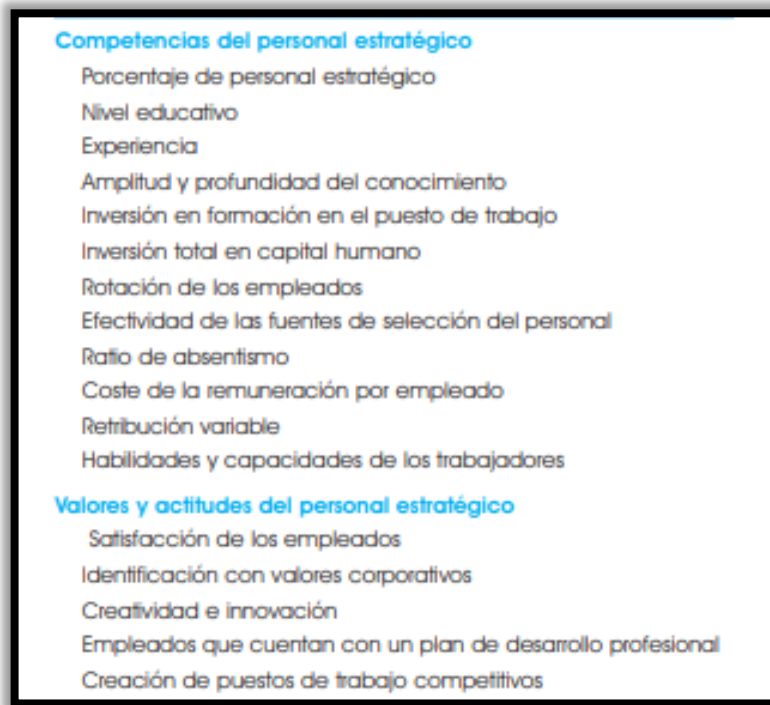
En este contexto, para realizar una gestión eficaz y eficiente de cualquier tipo de capital, todos sabemos que es imprescindible disponer de información adecuada y, por supuesto, de un método de medición que nos permita un control y seguimiento de los esfuerzos realizados. esto permitiría a las empresas obtener beneficios internos, derivados de una mejor gestión interna.

No obstante, es difícil obtener dicha información en el capital humano ya que estamos tratando de identificar cualidades individuales, ya que es un capital que la empresa no posee y que, por lo tanto, puede perderse debido al abandono de personal cualificado, aunque el aprendizaje individual es vital, la empresa necesita que dicho conocimiento se transforme en aprendizaje de la organización.⁵¹

⁵⁰ TEIJEIRO A. María de las Mercedes; GARCIA A. María T. y MARIN P. Rosa M. La gestión del capital humano en el marco de la teoría del capital intelectual, una guía de indicadores. Departamento de análisis económico. Universidad de Coruña. [En línea]. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/378/Mar%C3%ADA%20de%20las%20Mercedes%20Teijeiro%20%C3%81lvarez.pdf>

⁵¹ Ibíd. P. 53

Figura 2. Propuesta de un sistema de indicadores de gestión del capital humano



Fuente: TEIJEIRO A. María de las Mercedes; GARCIA A. María T. y MARIN P. Rosa M

En opinión de Lev (2001) un sistema efectivo de información es aquél que nos proporciona indicadores capaces de anticipar situaciones futuras y que permiten a los directivos, identificar quiénes son los factores que están generando valor. Es importante que los indicadores que utilicemos nos permitan obtener una idea clara de la vinculación existente entre los recursos intangibles que posee la empresa y la creación de valor que los mismos proporcionan.

Cabe resaltar que la elaboración de estos indicadores dependerá, tanto del tipo de empresa, como de la dinámica del sector en el que opere, así como de la estrategia de la misma, no obstante, el objetivo fundamental de un sistema de indicadores del capital humano no es valorar o medir el conocimiento en sí, sino mejorar la capacidad de la organización de crearlo y explotarlo.

4.1.2.4 Formación

Brunner⁵² afirma que es más importante la gestión del conocimiento que los mismos recursos naturales y financieros para el desarrollo y competitividad de los países.

Por su parte Gorostiaga citado por Parra y Rodríguez⁵³ desde otra óptica, coincide en que el capital humano actualmente incide en el desarrollo y tiene mayor relevancia que el capital financiero; a la vez, es un elemento estructural de la producción, la política y la democracia.

Lo anterior conlleva a que la formación de los trabajadores debe ser continua porque permite los avances de la ciencia, la técnica y garantizan la competitividad de las empresas.

En este contexto, la formación del personal se define entonces como el proceso sistemático de adquisición de actitudes, conceptos, conocimientos, funciones o destrezas que dan lugar a una mejora continuada de los niveles de rendimiento laboral.⁵⁴

Llevándolo al contexto organizacional, en la fase de formación se les proporcionan medios a los empleados de la empresa para adquirir y desarrollar de forma más rápida conocimientos y habilidades, es decir que, una vez que la persona ha sido contratada en la empresa bajo las condiciones establecidas en cuanto a aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes, ella debe pasar a otra fase dentro de la organización: la de su formación, educación y entrenamiento para poder desarrollar el trabajo para el cual ha sido seleccionada. Este proceso conlleva una buena cantidad de aspectos en la formación técnica (relativos particularmente a las actividades propias del trabajo como tal) y en el

⁵² BRUNNER JOSE J. Educación Superior, integración económica y globalización. Conferencia presentada en el Primer Simposio Regional Educación, trabajo y la integración económica del Merco Norte. Centro de estudios sobre la Universidad – UNAM, (1997). [En línea]. Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en: https://www.ses.unam.mx/docencia/2006II/lectura19_brunner.pdf

⁵³ PARRA P. Carlos; RODRIGUEZ F. Fernando. La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. [En línea], (2016). Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

⁵⁴ Ibíd. P. 135

entrenamiento para la mejora de sus habilidades y actitudes en relación con su tarea y en referencia a las relaciones que deberá mantener con los clientes. Esta etapa es denominada la fase de formación, capacitación y entrenamiento del personal; esta etapa a su vez trae consigo múltiples beneficios como preparar el personal para que pueda ejecutar de forma inmediata diferentes tareas.⁵⁵

Uno de los aspectos que se pretende colocar en evidencia en esta investigación es el hecho de que los aspectos de formación y entrenamiento son elementos que integra la organización gracias al diseño de estrategias para el crecimiento y la competitividad, además el invertir en estos aspectos relacionados con la gestión del capital humano incrementa la productividad nacional y crea un mercado más competitivo y atractivo para la inversión extranjera.

De esta forma, la formación trata de un elemento básico para preparar adecuadamente a los empleados, a su vez para volverlos competentes para las relaciones que establezca con los clientes. Un cierto número de estudios cualitativos muestra que estos últimos (los clientes) se encuentran más satisfechos con los encuentros cuando los empleados poseen habilidad y competencia para resolver los problemas que se les presenta. Tales características (al igual que otras) deben provenir de alguna parte y permanecer vigentes en esas personas.⁵⁶

4.1.2.5 Capacitación

Un plan de capacitación es un documento elaborado por la dirección de la empresa con el fin de asegurar la preparación de su personal por un período determinado; el plan se inscribe dentro de la estrategia de la empresa y debe contener: el público al que va dirigido, las acciones formativas necesarias, el presupuesto, los resultados esperados y como se evaluarán después de aplicados.

⁵⁵ SANCLEMENTE T. Juan. Op. Cit. P. 102

⁵⁶ Ibíd. P. 109

Robles⁵⁷ manifiesta que “la meta final de toda actividad de formación o capacitación es desarrollar las habilidades del personal, de modo que ejecute las funciones de la organización en forma eficiente, corrigiendo los errores que venían causando problemas y pérdidas económicas”, analizando lo anterior es importante entonces entender que la capacitación no es un gasto si no que por lo contrario, es una inversión; es más costoso contratar a unas personas capacitadas y con los conocimientos que requiere la empresa, a capacitar a los empleados ya pertenecientes a esta.

Existen dos orientaciones de la capacitación muy influyente tanto para la empresa como para el trabajador, ambas de gran importancia para aumentar la productividad laboral. La primera es la capacitación específica, como una herramienta que puede utilizarse para dar soporte a los esfuerzos de construir negocios sustentables al pasar del cumplimiento a adoptar y a integrar factores sociales, ambientales y económicos a las estrategias de los negocios. La segunda es la capacitación polivalente, que el trabajador recibe en su sección y adquiere conocimientos de toda la operación de la misma; se lleva a cabo bajo la supervisión del coordinador de área y sirve para trabajar no solo en esta organización, sino que también le será útil en caso de trabajar en otro lugar o en un puesto diferente.⁵⁸

En ese sentido, la capacitación es un aspecto estratégico que deben tomar de manera sistemática y continua las organizaciones de hoy, con el fin de que las personas creen los conocimientos y aptitudes necesarias para el desarrollo y sostenimiento de las empresas, en el sentido de mayor productividad y competitividad, por aumento de aceptación de los clientes externos; y a la vez que se logre satisfacer las necesidades de los clientes internos.⁵⁹

Lo anterior conlleva a que la organización tenga que diseñar políticas en donde se encaminen actividades y recursos para la formación del personal, ya que estos ayudan a mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores en las organizaciones de hoy

⁵⁷ ROBLES O. Natalia. Metodología para la evaluación de la eficacia y la eficiencia en la capacitación del recurso humano. Revista Tecnología en marcha. [En línea]. Octubre – diciembre 2008. Vol. 21, Núm. 4. Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4835616.pdf>.

⁵⁸ PARRA P. Carlos; RODRIGUEZ F. Fernando. Op. Cit. P. 135

⁵⁹ Ibíd. P. 140

en día en búsqueda de mayor eficiencia, calidad, además del servicio al cliente, dadas las diferentes exigencias y niveles de fiabilidad y calidad.

4.1.3 *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*

4.1.3.1 *Acerca del concepto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

La conceptualización sobre responsabilidad social empresarial es variada, y es fuente de discusión continua. Precisamente el Libro Verde, expuesto por la Comunidad Europea, relaciona la RSE con una integración voluntaria en busca de soluciones sociales y medio ambientales. En este caso considera la relación de la empresa con sus stakeholders.

Esta relación, según la Unión Europea (2001), se basa en la presencia de dos dimensiones. Una interna, que incluye los recursos humanos, objetivos de los colaboradores, problemas y necesidades de sus colaboradores. Y, una externa, la cual tiene en cuenta a las comunidades locales, los proveedores y los clientes. En consecuencia, la RSE debe iniciarse con sus colaboradores, por lo que debe tener en cuenta sus compromisos de resolver sus problemas personales, familiares y profesionales. Esto debería incluir ambientes, adecuaciones y condiciones de trabajo ideales para que su desempeño sea el mejor.

El Libro Verde destaca como aspecto fundamental que la RSE no se considere una obligación bajo preceptos legales o impositivos, sino una acción totalmente voluntaria; que vaya más allá del mero cumplimiento de leyes y normas que todos deberían cumplir.

Román et al (2008), consideran que la RSE, “es entendida como la respuesta que la organización debe dar a las expectativas de los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse”

Por su parte, la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) expresa que “la responsabilidad social empresarial es el compromiso que tiene la empresa de contribuir

con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general”.

La responsabilidad social es definida por el filósofo François Vallaëys⁶⁰ en el año 2006, como:

“Una política de calidad ética del desempeño de la organización, que se ocupa de la gestión responsable de los impactos que genera hacia dentro y hacia fuera, solucionando continuamente los problemas diagnosticados en colaboración con las partes interesadas y/o afectadas”

La definición se refiere a la satisfacción de todas las partes interesadas, lo cual implica que debe tener un criterio de equidad y ética que se proyecta hacia dentro y fuera de la misma entidad.

Por su parte Argandoña menciona que, para realizar esta política de responsabilidad social, es fundamental que exista una asociación y un diálogo que incluya a los entes involucrados, para ello, no se coloca límite alguno, ese es el argumento que reafirma la necesidad de generar políticas de responsabilidad social de manera inclusiva, haciendo partícipe a todos los entes involucrados o *stakeholders*.

Esta definición considera que la RSE de una empresa debe ser capaz de aportar al desarrollo de económico, además de rescatar los valores éticos centrados en las personas que integran la entidad y la sociedad.

La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente

⁶⁰ FRANCOIS Vallaëys. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial y Universitaria? Pontificia Universidad Católica del Perú. [En línea]. Disponible en: <http://www.ausjal.org/wp-content/uploads/Que-es-la-Responsabilidad-Social-Universitaria-Francois-Vallaëys.pdf>

cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.

Es un sistema de evaluación para conseguir un crecimiento sostenido que valora la labor de una empresa o entidad y repercusión en la sociedad a partir del análisis de sus aspectos sociales y éticos.

Correa Jaramillo⁶¹ argumenta que la RSE, consiste en reunir, sistematizar y evaluar la información que corresponde a las dimensiones sociales. Al igual que el balance económico, el balance social tiene un nivel de elaboración técnica que le es propio:

Se basa en tres principios:

- ✓ Comportamiento ético en los negocios: involucrarse en prácticas honestas y transparentes, establecer altos estándares de comportamiento para sus empleados, ejercer un control ético en los niveles ejecutivos y de la junta directiva.
- ✓ Compromiso con los stakeholders (grupos de interés): mantener un dialogo genuino que manifieste los valores de una institución respecto a la comunidad, invirtiendo en ella impulsando una relación recíproca entre esta y la organización; los consumidores, respetando sus derechos, ofreciendo productos y servicios de calidad y suministrándoles información verdadera y útil; los empleados promoviendo un entorno de trabajo amigable, involucrándose en una gestión del talento humano de forma responsable, estableciendo un sistema de remuneraciones y recompensas equitativas, manteniendo con ellos una comunicación abierta e invirtiendo en el desarrollo de las personas; los inversores, brindando un adecuado retorno sobre la inversión; los proveedores, implicándose con ellos en prácticas comerciales transparentes.

⁶¹ CORREA Jaramillo Juan G. Evolución Histórica de los Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social. [En línea]. Semestre Económico. Universidad de Medellín, julio- diciembre de 2007, vol. 10, núm. 20. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

- ✓ Compromiso con el medio ambiente: diseñar políticas de desarrollo sustentable y moderar el impacto ambiental negativo que genera, a través de programas de reciclaje, tratamiento adecuado de residuos, etc.

Con lo abordado se puede entender que la RSE no es una práctica aislada e individual, es y debe ser un compromiso de todos, que incluya a toda la estructura jerárquica de una empresa, por lo tanto, implica ir más allá de una acción momentánea, requiere de programas y políticas que brinden seguridad y confianza para lograr los objetivos de la empresa.

De lo anterior, es importante resaltar que la RSE implica prácticas responsables y continuas, y no que sean temporales y coyunturales. Dichas prácticas deben tener criterios sustentables y éticos, no basta lo medioambiental, también requiere de acciones sociales, laborales, culturales, contractuales y legales. La RSE es una obligación que tiene una empresa con la sociedad, no con ella misma, que promueva mayor bienestar social y mejor calidad de vida.

En este contexto cabe mencionar a Martínez (2005)⁶² define la Responsabilidad Social Empresarial como "el compromiso audible de la empresa con los valores éticos que dan un sentido humano a su empeño por el desarrollo sostenible buscando una estrategia de negocios que integre el crecimiento económico con el bienestar social y la protección ambiental"

De esta forma se puede entender que la responsabilidad empresarial no es algo ajeno o añadido a la función original de la empresa. Por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactará de forma positiva o negativa, directa o indirectamente, interna o externamente, a grupos y comunidades vinculadas con su operación.

⁶² Citado por AGUILERA C. Adriana, PUERTO B. Dora. Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. En Pensamiento y Gestión. [En línea]. Marzo de 2012. Núm. 32, p. 7 (consultado el 09 de enero de 2020). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100002&script=sci_arttext&tlng=en

Ahora bien, una vez asumida, la Responsabilidad Social Empresarial debe ir orientada coherentemente con los principios de la empresa y con el cumplimiento integral de la visión que se ha establecido tanto a nivel interno como a nivel externo; considerando las expectativas de las partes interesadas (stakeholders), demostrando el respeto por los valores éticos, por la gente, por las comunidades, por el medio ambiente, y contribuyendo, de esta manera, con la construcción del bien común.

En conclusión, la Responsabilidad Social Empresarial lleva a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa generar valor agregado para todos sus públicos, y con ello ser sustentablemente competitiva.

Bajo esta premisa surge la teoría aportada por Schvarstein quien propone establecer la diferencia entre la responsabilidad interna que la propia organización siente hacia sus integrantes y hacia los miembros de la comunidad, de aquella que le es impuesta y por la cual debe rendir cuentas a alguien que tiene la autoridad para exigir su cumplimiento, es decir, la responsabilidad exigible. La organización debe lograr entonces una armonía entre lo que se le exige y lo que ella quiere dar, para así conseguir el bienestar y aceptación de todos sus grupos de interés⁶³

4.1.3.2 Componentes y herramientas de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

En este sentido, y teniendo en cuenta a Bateman y Snell (2005) citado por Aguilera y Puerto surgen la denominadas: dimensiones de la responsabilidad social empresarial que son:

- **La responsabilidad económica:** consiste en producir bienes y servicios que la sociedad desea a un precio que perpetué los negocios y satisfaga sus obligaciones hacia los inversionistas

⁶³ Ibíd.

- **La responsabilidad legal:** implica obedecer las leyes locales, nacionales e internacionales; este aspecto da credibilidad ante los inversionistas, proveedores y clientes, aunque en muchas ocasiones se presenta dualidad en el cumplimiento de las mismas
- **La responsabilidad ética:** ética es el cumplimiento de otras expectativas sociales no consignadas en la ley, relacionadas con lineamientos de conducta definidos, que impiden que los integrantes de la organización tomen decisiones fuera de los marcos establecidos.
- **La responsabilidad voluntaria:** son comportamientos adicionales y actividades que la sociedad considera deseables y que dictan los valores de las empresas.

Cabe resaltar que el análisis de cada dimensión lleva a la definición de las estrategias de acción específicas para que cada empresa actúe de acuerdo a su propio contexto, tome a su cargo y costo la realización de proyectos completos en lo individual o de manera colaborativa con otros actores y/o sectores.

Por otro lado, existen diferentes herramientas o instrumentos de RSE que permiten implementar prácticas socialmente responsables. A continuación, se mencionan algunas:

- **Código de conducta:** es un documento que describe los derechos básicos y los estándares mínimos que una empresa declara comprometerse a respetar en sus relaciones con sus trabajadores, la comunidad y el medio ambiente (respeto a los derechos humanos y a los derechos laborales, entre otros).
- **Código de ética:** contiene enunciados de valores y principios de conducta que norman las relaciones entre los integrantes de la empresa y hacia el exterior de ésta.
- **Informe o reporte de responsabilidad social:** es un informe preparado y publicado por la empresa midiendo el desempeño económico, social y medioambiental de sus actividades, y comunicado a las partes interesadas de la empresa (stakeholders).

Para Bateman y Snell (2005), "los grupos de interés o llamados Stakeholders comprenden la empresa, los empleados, los accionistas, los clientes, los proveedores y los grupos de interés público".

Por su parte, Cortina (1994), argumenta que los grupos de interés de las organizaciones se pueden clasificar en internos, incluyendo a socios, accionistas, directivos y trabajadores, y externos, incluyendo a clientes, proveedores, competidores y a la comunidad en general; así pues, las organizaciones deben establecer claramente los objetivos con cada grupo de interés, con el ánimo de propiciar un mayor entendimiento entre las partes.⁶⁴

4.1.3.3 Normas relacionadas con las Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Ahora bien, para tener un panorama de las normas a tener en cuenta para definir los términos responsabilidad social empresarial, a continuación, se desglosarán las principales normas internacionales y nacionales así también las principales herramientas.

✓ Norma ISO 26000

ISO 26000 es una guía para la gestión de la Responsabilidad Social (no es una norma certificable) elaborado por el comité técnico ISO/WG SR, que ha sido uno de los grupos de trabajo más grandes y relevantes en la historia de ISO.

Esta norma internacional proporciona orientación sobre los principios, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social. Además, sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales existentes. También enfatiza la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

La ISO 26000 pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y no gubernamental, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo.

⁶⁴ AGUILERA C. Adriana, PUERTO B. Dora. Op cit p. 12

Es así que la ISO 26000 promueve un comportamiento socialmente responsable de la organización hasta el último protagonista de la cadena del suministro, que no es otro que el consumidor. Es decir, destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación.

De este modo fomenta el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar⁶⁵

✓ **Norma AA1000**

Las normas AA1000 son una herramienta, reconocida internacionalmente, orientada a fortalecer su compromiso con los grupos de interés incorporando un sistema de Gestión del aseguramiento de la Sostenibilidad.

La Norma AA1000 le interesa a:

- Proveedores y profesionales de aseguramiento de sostenibilidad.
- Entidades o profesionales que elaboran informes y buscan aseguramiento
- Usuarios de Informes de Sostenibilidad
- Agentes encargados de la elaboración de estándares.

Los beneficios de implantar un sistema de aseguramiento de la sostenibilidad se pueden resumir así:

- Proporciona un medio global para responder sobre la gestión y desempeño de una organización.
- Evalúa como las organizaciones gestionan la sostenibilidad más allá de los datos e informes financieros.
- Evalúa la calidad de la información divulgada relativa al desempeño en sostenibilidad

⁶⁵ Op. Cit. ZELAYA, Devora. P. 7

- Proporciona herramientas para evaluar el desempeño de la gestión medioambiental.⁶⁶

✓ **Global Reporting Initiative (GRI)**

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. El Marco, que incluye la Guía para la elaboración de Memorias, establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social. GRI está comprometido con la mejora continua y el incremento del uso de estas Guías, la cuales se encuentran a disposición del público de manera gratuita.

VISION: Una economía global sostenible en la que las organizaciones gestionan su desempeño y los impactos ambientales, sociales y de gobernanza económica con responsabilidad, e informar de forma transparente.

MISIÓN: Para hacer una práctica estándar de informes de sostenibilidad, proporcionando orientación y apoyo a las organizaciones.⁶⁷

4.1.3.4 Dimensiones de lo humano en los informes de RSE

Para muchos resulta complicado realizar la asociación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Capital Humano dentro de las organizaciones, sobre todo, porque el primero de ellos es concebido como una práctica para con la sociedad, y el otro como una herramienta para la alineación del personal con las estrategias de la empresa.

⁶⁶ Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS. (2008). [En línea]. Disponible en: https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000AS_spanish.pdf

⁶⁷ Global Reporting Initiative. [Sitio Web]. (Consultado: 03 de noviembre de 2019). Disponible en: <http://www.intedya.com/internacional/282/noticia-que-es-el-global-reporting-initiative-gri.html>

Sin embargo, Antelo & Robaina (2015) sostienen que: “la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mediante el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general”⁶⁸; compromiso este que trae consigo la realización de actividades encaminadas a vincular todos los grupos de interés con el fin de beneficiar a los más vulnerables.

Lo que significa que la unión de ambas áreas puede ser una excelente manera de fortalecer relaciones entre empleadores y empleados y puede traer consigo un sin número de beneficios para la organización tanto interna como externamente.

Barrena, López & Romero (2016)⁶⁹ plantean que son muchas organizaciones las que al haber identificado la importancia que tiene la RSE en su personal han empezado a estructurar de una manera más formal las prácticas que realizan. De esta manera se puede hacer un análisis de las actividades que se pueden llevar a cabo en cada área (RSE y CH) o en conjunto, dado que puede ser usado como un canal de doble vía de información porque la organización se nutre de aquellas prácticas que prefieren y motivan a los colaboradores y por otra los empleados se informan de todas las prácticas de RSE que realiza su organización.

Luego de una búsqueda en la literatura, así como un estudio de casos García Solarte, Azuero Rodríguez & Peláez León (2013) definieron tres categorías internas en las prácticas de RSE:

- **Primarias:** inherentes a la actividad específica a la cual se dedica la empresa.
- **Secundarias:** son aquellas prácticas que tienen como objetivo mejorar los resultados de la actividad específica que realiza la empresa sobre sus stakeholders (grupos de interés).

⁶⁸ ANTELO G. Yaima.; ROBAINA Daniel. Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. [En línea], 2015. Ingeniería Industrial, Vol. 36, Núm. (1), p. 59. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5013943.pdf>

⁶⁹ Citado por: FRANCO María del Carmen; ESPINOZA C. Cecibel y ESPINOZA P. María. La responsabilidad social empresarial y su vínculo con la gestión del talento humano en las organizaciones. Universidad y Sociedad. [En línea]. Enero 2017. P. 115. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus16117.pdf>

- **Terciarias:** prácticas de la empresa que buscan mejorar determinados aspectos de su entorno social y que va más allá de su actividad específica.⁷⁰

Partiendo de esto, se puede inferir de que en la medida en que una organización se compromete con sus prácticas de RSE, de la misma manera su personal se compromete con la empresa, con su misión, su visión y sus valores, porque pasa de ser una institución proveedora de recursos económicos a convertirse en una institución que se preocupa por los grupos de interés que de una u otra forma pueden verse afectados por las actividades comerciales de la empresa.

En sintonía con lo anterior se hace necesario presentar y evaluar la estructura y dinámica de producción de informes de responsabilidad social empresarial desde los planteamientos de la GRI.

Entendido que la Global Reporting Initiative, GRI, es una organización, basada en una red de trabajo, fundada en 1997, con sede en Ámsterdam, que ha sido pionera en el desarrollo de un marco conceptual común mundial para la elaboración de reportes de sostenibilidad. Esta organización plantea que: “La elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible”; por ende su misión está enfocada en informar sobre la sostenibilidad de una forma clara y abierta, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes que sirvan para comunicar de una forma clara y transparente las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.⁷¹

Así pues, un reporte de responsabilidad social empresarial, debe observarse como una estructura mínima que recoja el perfil de la empresa, el enfoque general que la dirección tiene y, en particular, sobre los asuntos de sostenibilidad, finalmente, cada organización

⁷⁰ Ibid. P. 116

⁷¹ GOMEZ V. Mauricio; QUINTANILLA Diego. Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. En Cuadernos Contables. [En línea], núm. 13, enero – junio 2012. Consultado el 18 de enero de 2020. P. 130. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3894>

debe aplicar una batería de indicadores que le permiten medir, comparar, divulgar y rendir cuentas sobre sus actuaciones.

En este orden de ideas, la Guía que plantea la GRI se constituye en la pieza central que el marco de reporte establece, el objetivo de la guía vigente es recoger los aspectos mínimos que cualquier organización debe observar en la construcción de su reporte.

Desde el punto de vista teórico, se puede plantear que el modelo de Reporting de la GRI se soporta en la teoría de los stakeholders, por la vinculación que deben tener los partícipes en su implementación La Guía propone indicadores principales para medir y rendir cuenta sobre las tres dimensiones de la sostenibilidad (Social, Ambiental y Económica) y otros indicadores adicionales.

La siguiente figura sintetiza estos indicadores y describe su distribución en principales y adicionales para cada dimensión.

Tabla 3. Indicadores de la Guía GRI 3, clasificados por dimensión y por tipo

Tipo de indicador		Principal	Adicional	Total
Económico		7	2	9
Medioambiental		17	13	30
	Prácticas laborales	9	5	14
	Derechos humanos	6	3	9
Social	Sociedad	6	2	8
	Responsabilidad sobre productos	4	5	9
Totales		49	30	79

Fuente: GOMEZ V. María E.; QUINTANILLA Diego A. (2012)

En Latinoamérica, la implementación de la estructura para producir informes de responsabilidad social refleja esfuerzos de las empresas, pero no necesariamente implica un cambio en sus formas de operar y en mayor sostenibilidad organizacional o de los

ecosistemas, sino mayoritariamente la prevalencia de una visión filantrópica o estratégicamente dirigida a la rentabilidad.⁷²

Ahora bien, el capital humano es acogido por la mayoría de los autores consultados con términos referentes al aprendizaje y conocimiento y a los activos centrados en el individuo; infaliblemente dicho capital se refiere a un conjunto de características y cualidades diferentes, que dan lugar a diversas dimensiones; por eso se hace necesario desglosar las diferentes dimensiones del capital humano:

Tabla 4. Dimensiones del Capital Humano

Autores	Dimensiones
Kaplan y Norton (1996)	Capacidades, habilidades, motivación.
Saint-Onge (1996)	Capacidades, valores.
Brooking (1996)	Pericia, creatividad, habilidad directiva, liderazgo, capacidad de gestión.
Sveiby (1997)	Educación, habilidades, experiencia, valores.
Edvinsson y Malone (1997)	Conocimiento, habilidades, creatividad.
Bontis (1998)	Conocimiento, habilidades.
Euroforum Escorial (1998)	Competencias, satisfacción, liderazgo, estabilidad.
McElroy (2002)	Conocimiento, habilidades, experiencia.
cic (2003)	Valores, conocimiento, capacidades.
Guthrie et al. (2004)	Educación, entrenamiento, conocimiento, espíritu emprendedor.
Bueno et al. (2003)	Valores, conocimientos, capacidades.
Chen et al. (2004)	Competencias, actitudes, creatividad.
Joia (2004)	Conocimientos, habilidades.
Ordóñez de Pablos (2004)	Educación, habilidades, actitudes, agilidad mental.

Fuente: NARANJO H. Cristhian; RUBIO Juanita; E.T. (2013:45)

En este sentido, puede apreciarse que se trata de elementos de diversa índole, pero que pueden agruparse en una serie de categorías, como la que propone los autores Edvinsson y Malone (1997), quienes proponen que el Capital intelectual engloba dos

⁷² Ibíd. P. 134

dimensiones: el capital humano y el capital estructural. Y, aunque muchas otras propuestas de clasificación se han lanzado, involucrando abundantes denominaciones y tipologías, las dos categorías identificadas por estos autores han sido clave en el resto de las propuestas, de modo tal que en la actualidad existe un amplio consenso en lo atinente a la clasificación de los componentes del capital humano.

4.1.3.5 Relaciones de la Responsabilidad Social Empresarial con las organizaciones empresariales.

Hoy en día se pronuncian diversas manifestaciones que muestran un creciente interés por la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En el Foro Internacional de las Culturas de Barcelona 2004, se puso de manifiesto que la empresa del siglo XXI tiene que integrarse en la sociedad con algo más que la producción de bienes y servicios. El cambio en el sistema de valores en la sociedad actual y la aparición de múltiples grupos de interés han generado una enorme presión que influye en las condiciones del entorno competitivo de las empresas.

Estas nuevas posturas están impulsando y promoviendo la generalización de estas prácticas, lo que puede observarse en la incorporación de departamentos de RSE en las empresas, quienes la consideran como un elemento necesario y conveniente para generar valor.

Según Marom (2006), las empresas se involucran en RSC por dos razones: “normativas” y “estratégicas”. Las razones normativas enfatizan las condiciones imperativas, generalmente legales, que hacen que las organizaciones inicien prácticas de RSE. Por otra parte, las razones estratégicas se enfocan en las relaciones de causa-efecto entre las prácticas de responsabilidad social y el desempeño financiero para lograr establecer el “modelo de negocios” con RSE.⁷³

⁷³ MONTOYA, María B. y MARTINEZ Pedro. Responsabilidad social empresarial: beneficios para el negocio. En Responsabilidad Social Empresarial: una respuesta ética ante los desafíos globales. 1ª edición. México 2012. P. 59-73.

Por eso, cuando se habla de que las empresas deben ser socialmente responsables se piensa inmediatamente en la generación de un alto costo. Sin embargo, a través de una adecuada gestión estratégica se pueden alcanzar una serie de beneficios y de aceptación de parte de sus stakeholders, que dan por entendido una inversión que arroja resultados positivos a largo plazo.

Es pertinente entonces mencionar como la RSE puede influenciar positivamente la competitividad de las organizaciones:

- Mejora de los productos y/o procesos de producción, lo que resulta en una mayor satisfacción y lealtad del cliente
- Mayor motivación y fidelidad de los trabajadores, lo cual aumenta su creatividad e innovación.
- Mejor imagen pública, debido a premios y/o a un mayor conocimiento de la empresa en la comunidad.
- Mejor posición en el mercado laboral y mejor interrelación con otros socios empresariales y autoridades, mejor acceso a las ayudas públicas gracias a la mejor imagen de la empresa.
- Ahorro en costes e incremento de la rentabilidad, debido a la mayor eficiencia en el uso de los recursos humanos y productivos.
- Incremento de la facturación/ventas como consecuencia de los elementos citados.⁷⁴

En este contexto, los empresarios perciben la responsabilidad social como un elemento de mejora de la imagen pública y reputación de la empresa que facilitan el acceso a los mercados, aumenta las ventas al hacer visible la imagen de marca de la empresa y fideliza a los clientes, además, la práctica de la RSE en la empresa mejora la comprensión de los requerimientos legales y las exigencias de los agentes reguladores en diferentes aspectos de la gestión empresarial.

⁷⁴ Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. La responsabilidad social en la organización. [Sitio Web]; Buga. (consultado el 24 de enero de 2020). Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-en-la-organizacion/>

Bajo esta aproximación la RSE puede dividirse en dos grandes puntos de vista: la orientación hacia los stakeholders y la orientación económica.

La primera de estas orientaciones se manifiesta en la teoría de los stakeholders, fundamentado en las obligaciones de la empresa hacia sus stakeholders, más que en los objetivos de beneficio, es decir, las actividades de RSE serían una respuesta de la empresa a las demandas de los stakeholders sobre las preocupaciones sociales.

La orientación económica tiene en cuenta la relación entre la RSE y los resultados empresariales. En este sentido, la literatura ha desarrollado distintos modelos para medir la relación entre la RSE y los resultados económicos

Varadarajan y Menon han sugerido que las actividades de RSE son una herramienta para mejorar los resultados financieros, de esta manera se considera que este tipo de resultado puede ser debido a que la RSE tiene un mayor efecto sobre el comportamiento interno de los clientes (sobre la conciencia), frente a su comportamiento externo (comportamiento de compra).

Otros autores, explican que la inversión en actividades de RSE representa para las empresas, más que un coste o una obligación, una fuente de ventaja competitiva, en este sentido, las actividades de RSE sólo provocan resultados excepcionales cuando consiguen que los competidores no imiten su estrategia; de manera que la RSE se encontraría asociada con la estrategia de diferenciación.

En cierta medida se podría inferir que la RSE se relaciona entonces con el cumplimiento de las exigencias legales, que trae como resultado la reducción de las medidas de fiscalización a las que puede ser sometida una organización ayudando a diferenciar los productos y servicios de una empresa, creando una imagen de marca positiva y salvaguardando su reputación.

4.1.3.6 Otras teorías y posturas críticas frente a la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial ha sido estudiada desde una amplia diversidad de disciplinas y ámbitos empresariales, lo cual ha generado un caudal conceptual importante, pero al mismo tiempo, una profusión terminológica que ha dificultado el panorama de estudio y la aplicación de sus teorías, hasta el punto que todavía se discute si se trata de una teoría, filosofía, tendencia o de un movimiento.

Por supuesto que cada investigador asume la RSE desde su propio foco o perspectiva, y aunque no existe unanimidad acerca de lo que es RSE, es oportuno mencionar que cuando se habla de RSE no se trata de una actividad marginal, adicional a la económica, sino como una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social; lo que se traduce en una obligación de la empresa hacia la sociedad.⁷⁵

En este sentido y al no existir consenso sobre lo que es RSE, surgen controversias en evaluar si lo que realizan las empresas se deben considerar como parte de acciones socialmente responsables. Esto ocurre principalmente porque la RSE la ven como actividades coyunturales y discrecionales y no como un proceso de largo plazo, que forma parte de su gestión estratégica, por esto es que no puede considerarse que acciones de buena fe, de caridad y de ayuda cubran el concepto de RSE; la razón radica en la RSE no solo debe verse o limitarse a situaciones que faciliten la atención a la comunidad pero sin resolver una problemática social o ambiental, es decir debe ir más allá de situaciones momentáneas y pasajeras; por el contrario debe considerarse como la responsabilidad por los impactos sociales y ambientales de las decisiones y acciones de las organizaciones.

Siguiendo a Porter & Kramer⁷⁶, adoptar una visión de RSE estratégica implicará hacer una mejor organización de la empresa que lleve a que los miembros de la misma interioricen la responsabilidad social no como un conflicto con la sociedad, sino como parte del operar de la organización. Esto conllevará a que se mida el actuar de la organización incluyendo

⁷⁵ Op. Cit. FRANCO María del Carmen; ESPINOZA C. Cecibel y ESPINOZA P.

⁷⁶ Porter, M. & Kramer, M. Estrategia y Sociedad. El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. (diciembre de 2006). [En línea]. Harvard Business Review América Latina. Vol. 84, núm. 12. P. 78-91. Consultado el 10 de febrero de 2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2190609>

indicadores de desempeño con respecto a los programas sociales; todo dependería de la adecuada elección de temas sociales que aporten valor a la empresa.

A partir de lo anterior lo que se puede inferir es que el pretender que se aplique inmediatamente RSE en una empresa no es un asunto fácil, ya que esta misma se debe mirar como un proceso integrado que debe cumplir una serie de fases que lleve a considerarse como parte de la planeación estratégica y por ende debe ser a largo plazo.

En ese orden de ideas, se puede decir que la RSE no es una simple acción marginal, complementaria y oportunista de una empresa para lograr beneficiosos y que de paso le brinde crear una imagen de aceptación ante la sociedad. Antes, por el contrario, la RSE debe ser reconocida como un nuevo paradigma que exige gestión estratégica que genera ventaja competitiva y que como tal, debe ser aprovechada para la permanencia de una empresa en un mercado tan cambiante.

Otro aspecto esencial, es que la RSE no es una práctica aislada e individual, es y debe ser un compromiso de todos, que incluya a toda la estructura jerárquica de una empresa. Los miembros de la empresa deben considerarla parte del día a día dentro de sus actividades, por lo que se hace imprescindible una gestión que incluya estrategias adecuadamente diseñadas, que cuenten con un liderazgo protagónico y con mecanismos de control muy bien monitoreadas, es decir el Estado y las entidades de gobierno nacional e internacional debe ir más allá del establecimiento de unos estándares y buscar generar regulaciones que lleven a las empresas a responder completamente por sus afectaciones en la sociedad y el medio ambiente sin que esto sea a través de 'compensaciones' filantrópicas.

Todo este lenguaje nos lleva a concluir que en todas estas perspectivas y posturas frente a lo que es y lo que debería de ser la RSE, aunque se incluye lo social, lo político o lo ambiental, esto queda subordinado al objetivo de crecimiento de la empresa tanto a nivel

económico como su presencia global, predominando así los análisis económicos y de gestión, sin un análisis interdisciplinario profundo.⁷⁷

4.1.4 CAPITAL HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL, ACERCAMIENTOS

4.1.4.1 Variables del Capital humano que inciden en los informes de Responsabilidad Social Empresarial

Los recursos de naturaleza intangible se han convertido en los bienes más importantes que poseen las empresas para generar riqueza de manera sostenible, en concreto el Capital Humano. Sin embargo, el éxito y supervivencia de la empresa se encuentra sometida a la aprobación de sus grupos de interés (stakeholders). Por ello, las empresas deben adoptar medidas para garantizar que sus actuaciones sean percibidas por sus stakeholders como legítimas; una manera para legitimarse es mediante el suministro de información voluntaria.

En este sentido, es interesante analizar e indagar si las empresas suministran información voluntaria relacionada con los conocimientos, competencias, habilidades y otras características de los empleados. Es decir, información relativa a la educación, formación profesional, conocimientos específicos del trabajo (experiencia), habilidades (liderazgo, trabajo en equipo o resolución de problemas), y valores o actitudes de las personas que trabajan en la empresa.

De acuerdo con Sveiby (1997), uno de los pioneros en este campo, el capital intelectual (conocimiento) está formado por la capacidad individual (las personas, capital humano), la estructura interna (la organización, capital estructural) y la externa (clientes, capital relacional). La capacidad individual se refiere a la educación, experiencia, conocimiento,

⁷⁷ QUINCHE M. Fabián. Una mirada crítica a las teorías predominantes de la responsabilidad social corporativa. En: Revista de la facultad de ciencias económicas: investigación y reflexión. Universidad La Gran Colombia. (diciembre de 2017). [En línea]. Vol. 25, núm. 2. Consultado el 10 de febrero de 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.18359/rfce.3071>

habilidades, valores y actitudes de las personas que trabajan en la empresa. La estructura interna es la capacidad de la organización que incluye los métodos y procedimientos de trabajo, el software, las bases de datos, los sistemas de I+D, la cultura de la empresa, etc. Por último, la estructura externa está compuesta de la cartera de clientes, relaciones con los proveedores, bancos y accionistas, acuerdos de cooperación y alianzas estratégicas, tecnológicas, de producción y comerciales, las marcas comerciales y la imagen de la empresa.⁷⁸

Partiendo de lo anterior, y teniendo en cuenta la Teoría de los Stakeholders, la empresa informará a fin de aumentar el valor percibido de la empresa por parte de los stakeholders, es decir que las empresas necesitan comunicar la forma en que utilizan su capital intelectual para generar valor, en concreto su Capital Humano, necesitan informar voluntariamente, si la dirección o la gerencia percibe que esas actividades concretas son las esperadas por las comunidades en las cuales opera.

De hecho, Friedman⁷⁹ argumentaba que muchas empresas con tal de conseguir su principal objetivo: “el máximo valor para los accionistas”, han abusado de las consecuencias negativas derivadas de su actividad: con despidos masivos en procesos de reestructuración empresarial, violación de los derechos laborales y humanos, destrucción de los recursos naturales en zonas del planeta sin ningún tipo de regulación medioambiental, dirigiéndose hacia países menos desarrollados por medio de la deslocalización de sus industrias.

Por todo ello, se realiza un llamamiento especial al sentido de responsabilidad social de las empresas que viene motivado, entre otras cuestiones, ante la necesidad de abordar la cuestión de la conducta empresarial en lo que se refiere a sus actividades e interacciones con otros actores, ya que se ha producido una falta de legitimidad de las empresas ante la sociedad, de esa manera la empresa que adopte un comportamiento socialmente responsable tendrá la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas manifestadas

⁷⁸ TEJEDO R. Francisca; FERRAZ Joaquim. Información del Capital Humano: la generación de intangibles y la responsabilidad social. Cuadernos de gestión. [En línea]. Vol. 6, núm. 1, febrero 13 de 2016. P. 125-144. Disponible en: <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/140498ft.pdf>. Consultado el 18 de enero de 2020.

⁷⁹ FRIEDMAN Milton. The social responsibility of business is to increase its profits. New York Times Magazine, septiembre 13 de 1970. [En línea]. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: <http://umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf>

por los *stakeholders*, mediante la integración de estrategias de responsabilidad social, para tal fin, suministrarán información voluntaria de carácter social como mecanismo de divulgación.

Aunque un importante cuerpo de la literatura se ha centrado en el estudio de las revelaciones corporativas de información relativa a la responsabilidad social, la gran mayoría de estudios seleccionan los informes anuales para el estudio de la información voluntaria, puesto que es el medio más eficaz de comunicación debido a su fácil accesibilidad. Ello se debe a dos razones principalmente: en primer lugar, la empresa tiene el control editorial sobre el documento, excepto para los estados contables auditados, y, en segundo lugar, es el documento más ampliamente distribuido por la empresa. Además, los niveles de información voluntaria recogidos en los informes anuales están directamente relacionados con la cantidad de información que se publica a través de otros medios, bien en informes medioambientales, informes de sostenibilidad o memorias de responsabilidad social, informes de capital intelectual, página web de la propia empresa, informes de analistas financieros, etc.

Así, los estudios de responsabilidad social han analizado aspectos de carácter social relacionados con el capital humano bajo el marco de la generación de conocimiento, y están relacionados con el conocimiento que poseen las empresas y que procede de sus empleados (se refiere a aspectos relacionados con la educación, formación profesional, la experiencia, habilidades y competencias en el puesto de trabajo, los valores y actitudes de los trabajadores).

Partiendo del anterior razonamiento, se siguió el marco conceptual establecido por Sveiby (1997) para tratar el tema referente a la clasificación de la información relacionada con el capital humano, que puede ser incluida o tomada en cuenta al momento de la elaboración de informes de responsabilidad social; cabe anotar que esta clasificación de información puede ser adaptada y modificada por cada organización en función del objetivo empresarial.⁸⁰

⁸⁰ *Ibíd.* P. 128

Tabla 5. Marco de clasificación de la información relacionada con el capital humano.

<u>EMPLEADOS</u>
1. Perfil del empleado
2. Tema de igualdad de oportunidades y diversidad
3. Seguridad y salud de los empleados
4. Relaciones laborales y actividad sindical
5. Implicación de los trabajadores con la comunidad
6. Reconocimiento de los empleados
7. Empleados destacados
8. Compromiso de los empleados
9. Motivación de los empleados
10. Comportamiento de los empleados
11. Datos económicos
<u>EDUCACIÓN</u>
12. Educación reglada
13. Cualificación profesional
<u>FORMACIÓN Y DESARROLLO</u>
14. Formación de empleados
15. Desarrollo de empleados.
<u>CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO</u>
16. Know – How (saber hacer)
17. Antigüedad de los expertos
18. Experiencia profesional
19. Rendimiento y resultado de los altos directivos
<u>ESPIRITU EMPRENDEDOR</u>
20. Espíritu emprendedor

Fuente: Tejedo Francisca; Ferraz Joaquim (2015:134)

A efectos de la rendición de cuentas, las memorias de sostenibilidad proponen la identificación de áreas de impacto significativo, entendiéndose como impacto todo cambio real o potencial generado como producto de las operaciones de una organización. Para ello, se recurre a la utilización de indicadores específicos, cualitativos y cuantitativos, que en el caso de la GRI-G4 se engloban dentro tres dimensiones de sostenibilidad: económica, medioambiental y social.

4.1.4.2 Aportes a la gestión empresarial desde el capital humano.

La evolución sufrida en la economía con motivo de la globalización de las actividades económicas de los negocios y la internacionalización de los mercados han dado origen a una nueva realidad, el auge de las nuevas tecnologías, la deslocalización industrial hacia países de bajo coste, y el papel de los nuevos agentes como interlocutores empresariales, también contribuyen a este nuevo escenario.

Bajo este escenario, aparece la gestión del capital humano, la cual ha estado condicionada por los cambios ocurridos en el mundo, acelerados a partir del fenómeno de la globalización y de la expansión de la economía, en la que el conocimiento es reconocido como uno de los activos principales de las organizaciones y por ende surge la necesidad de gestionarlo con efectividad; es por esta razón que actualmente se está produciendo un cambio en los modelos de gestión de las empresas, pasando de un enfoque a corto plazo y preocupado por la gestión de sus recursos tangibles, hacia un enfoque a largo plazo orientado a los recursos intangibles.⁸¹

Desde esta perspectiva, la gestión humana está estrechamente relacionada con otros procesos de las empresas y otros elementos de la gestión exitosa, entre ellos: la estrategia, la cultura organizacional, la gestión del conocimiento, la calidad, la productividad y la innovación. Por lo tanto, a partir de reconocer el papel de los recursos y capacidades internas para cumplir la estrategia, empezó a desempeñar un papel fundamental tanto el capital humano como el área que los dirige, el primero como fuente de talentos y la segunda como capacidad de soporte.

En ese sentido cabe mencionar que la gestión humana moderna trasciende los procesos propios de la administración de personal y se ha transformado en una función encargada del gobierno de las personas, la organización del trabajo, el manejo de las relaciones laborales, la gestión de las prácticas de recursos humanos y la comprensión de los mercados laborales, que apuntan de manera holista a cumplir los objetivos

⁸¹ CALDERON H. Gregorio; NARANJO V. Julia; ALVAREZ G. Claudia. Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. Cuadernos de administración. Bogotá. [En línea]. Julio – diciembre 2010. Vol. 13, núm. 41. P. 13-36. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/1890

organizacionales mediante el apoyo a las estrategias empresariales y al desarrollo de las personas.

Lo anterior implica una política de dirección de las personas que debe ser formulada, apropiada y empoderada, que compromete a todos los ámbitos directivos con personas a cargo, donde el área de recursos humanos se constituye en el corazón de la función, al convertirse en el socio estratégico de la dirección y en el vocero de los empleados. Por esta razón, la gestión humana está estrechamente relacionada con otros procesos de las empresas y otros elementos de la gestión exitosa, entre ellos: la estrategia, la cultura organizacional, la gestión del conocimiento, la calidad, la productividad y la innovación.⁸² Por lo tanto, a partir de reconocer el papel de los recursos y capacidades internas para cumplir la estrategia, empezó a desempeñar un papel fundamental tanto el capital humano como el área que los dirige, el primero como fuente de talentos y la segunda como capacidad de soporte.

Como se ha argumentado en líneas precedentes, la contribución del capital humano a la agilidad de la empresa, se relaciona con las características del conocimiento y tipo de destrezas de éste.

Así, un primer paso que deberán dar las organizaciones es considerar la especificidad y el valor añadido por los conocimientos y destrezas de su capital humano, procurando mecanismos de gestión de dicho capital humano, para evitar su obsolescencia. En este sentido, la empresa que desarrolla un capital humano valioso y específico antes que sus competidores y unas prácticas de gestión adecuadas, podría beneficiarse de la ambigüedad causal fruto de la interacción entre los individuos (conocimientos) que son a la vez valiosos y escasos, así como de las prácticas.

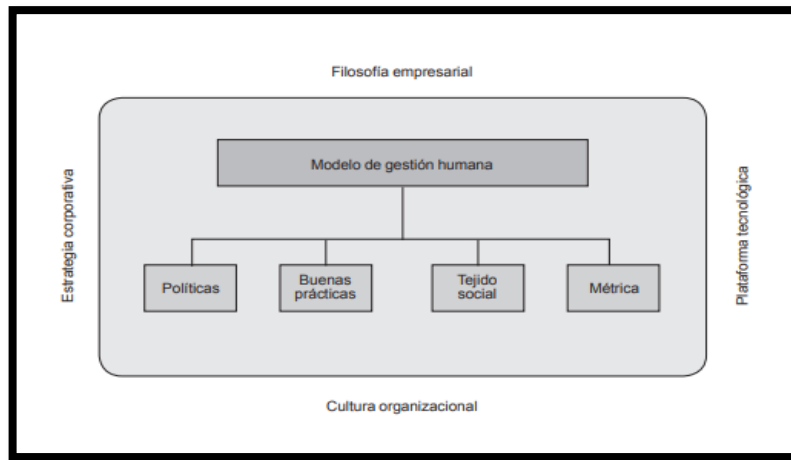
⁸² Ibíd. P. 17

En este orden de ideas se hace necesario destacar que para mantener el valor y la especificidad del capital humano existen ciertas prácticas de gestión de recursos humanos que son recomendables:

- Selección de individuos en función del potencial de los mismos: con esta política de selección se aseguraría la incorporación a la organización de individuos con conocimientos valiosos y difíciles de duplicar por los competidores, constituyéndose un capital humano ventajoso para la empresa.
- Las prácticas de formación específica y desarrollo: así, cuando los individuos constatan la existencia de programas de formación y desarrollo de sus competencias el valor y la especificidad del capital humano de la organización también mejora, ya que los individuos adecuan sus conocimientos y habilidades a las necesidades de la organización.
- Los sistemas de evaluación que proporcionan al individuo un feedback continuado sobre sus competencias y los conocimientos adquiridos, así como el uso de incentivos en la retribución también sirven para mantener y mejorar las características valiosas y únicas del capital humano. Los empleados, al verse evaluados en función de lo que aprenden a lo largo del tiempo y compensados en base a sus contribuciones a la empresa, tienen un estímulo por adquirir conocimientos más valiosos.⁸³

⁸³ LOPEZ C. Álvaro; VALLE C. Ramón. Capital humano, prácticas de gestión y agilidad empresarial: ¿Están relacionadas? Revista Europea de dirección y economía de la empresa. (2008). Vol. 17, núm. 2. P. 155 – 178. [En línea]. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725334>

Figura 3. Sistema Integral de Gestión Humana.



Fuente: Calderón H. Gregorio; Naranjo V. Julia; Álvarez Claudia: (2010:19)

Añadido a lo anterior cabe mencionar que para que efectivamente las buenas prácticas se tornen sinérgicas se deben cumplir, al menos, dos condiciones: tener un modelo integral de gestión humana y lograr coherencia con el ámbito corporativo; esto es lo que se denominaría sistema integral de gestión humana.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Siguiendo el contexto y con el fin de facilitar la comprensión de los ejes temáticos sobre los cuales está basada la investigación, se extraen y se contextualizan las siguientes concepciones: capital, conocimiento, capacitación, desarrollo personal, valoración, informe y grupo de interés.

4.2.1 Capital

- La autora Astudillo Moya Marcela⁸⁴ lo conceptualiza como el factor de producción se consideran bienes de capital a los bienes que sirven para producir otros, tal es el caso de los siguientes: Estructurales, como edificación y carreteras. Equipos, como maquinaria, herramientas y bienes de consumo duraderos (frigorífico, auto, etcétera). Existencias de materiales, los artículos en proceso de fabricación y de productos terminados.

4.2.2 Conocimiento

- El conocimiento es el activo más importante de los bienes de capital y mano de obra porque su alcance y grado de sofisticación se permea en las actividades económicas y sociales. Según el World Bank (2006) el conocimiento debe ser uno de los pilares principales ubicados en el centro de la estrategia de crecimiento de cualquier país, su base es precisamente la educación, formación y capacitación nacional; es decir, la fuerza de trabajo debe estar integrada por trabajadores calificados capaces de actualizar y adaptar sus habilidades para crear conocimiento de forma eficiente.⁸⁵

4.2.3 Capacitación

- Este concepto puede tener diferentes significados. En el pasado, algunos especialistas en recursos humanos consideraban que la capacitación era un medio para adecuar a cada persona a su trabajo y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupaban. Actualmente, el concepto se amplió y ahora se considera que la capacitación es un medio para apalancar el

⁸⁴ ASTUDILLO M. Marcela. Fundamentos de Economía. Universidad Nacional Autónoma de México. [En línea]. Instituto de Investigaciones Económicas. Febrero de 2012. Disponible en: <http://ru.iiiec.unam.mx/2462/1/FundamentosDeEconomiaSecuenciaCorrecta.pdf>

⁸⁵ Ibid. P. 48

desempeño en el trabajo, es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio.⁸⁶

4.2.4 *Desarrollo Personal*

- En palabras de Idalberto Chiavenato se puede decir que el desarrollo de las personas se relaciona más con la educación y con la orientación hacia el futuro que con la capacitación.

“Por educación nos referimos a las actividades de desarrollo personal vinculadas con los procesos más profundos de formación de la personalidad y de la mejora de la capacidad para comprender e interpretar el conocimiento, que con la repartición de un conjunto de datos e informaciones sobre las habilidades motoras o ejecutoras. El desarrollo está más enfocado hacia el crecimiento personal del empleado y se orienta hacia la carrera futura y no se fija sólo en el puesto actual”.⁸⁷

4.2.5 *Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial*

- Según Klaus Phinder, un informe de responsabilidad social empresarial (RSE) o sostenibilidad permite reportar el desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de una organización. Estas memorias corporativas tienen múltiples ventajas, entre ellas: mejoran la comprensión de los riesgos y las oportunidades a los que se enfrentan las empresas; mejora también su reputación y fortalecen la lealtad a la marca. Además, permiten comparar y evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a lo establecido en las leyes, normas,

⁸⁶ CHIAVENATO. Op. Cit., p. 371

⁸⁷ Ibíd. P. 415

códigos, normas de funcionamiento e iniciativas voluntarias y facilitan a los grupos de interés la comprensión acerca del desempeño y los impactos de la empresa.⁸⁸

4.3 MARCO CONTEXTUAL DEL SECTOR FINANCIERO

4.3.1 Componentes organizacionales del Sector Financiero.

El sistema financiero colombiano está conformado por los establecimientos de crédito (EC), las entidades de servicios financieros (ESF) y otras entidades financieras, las cuales, en su mayoría, se han agrupado mediante la figura de los conglomerados financieros, haciendo presencia tanto en el ámbito interno como externo. Luego de la crisis financiera de finales de la década de los noventa, este sector se ha venido fortaleciendo gracias, entre otras cosas, a la regulación del gobierno nacional y de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), lo que se ha reflejado en buenos indicadores de rentabilidad, riesgo y solvencia.

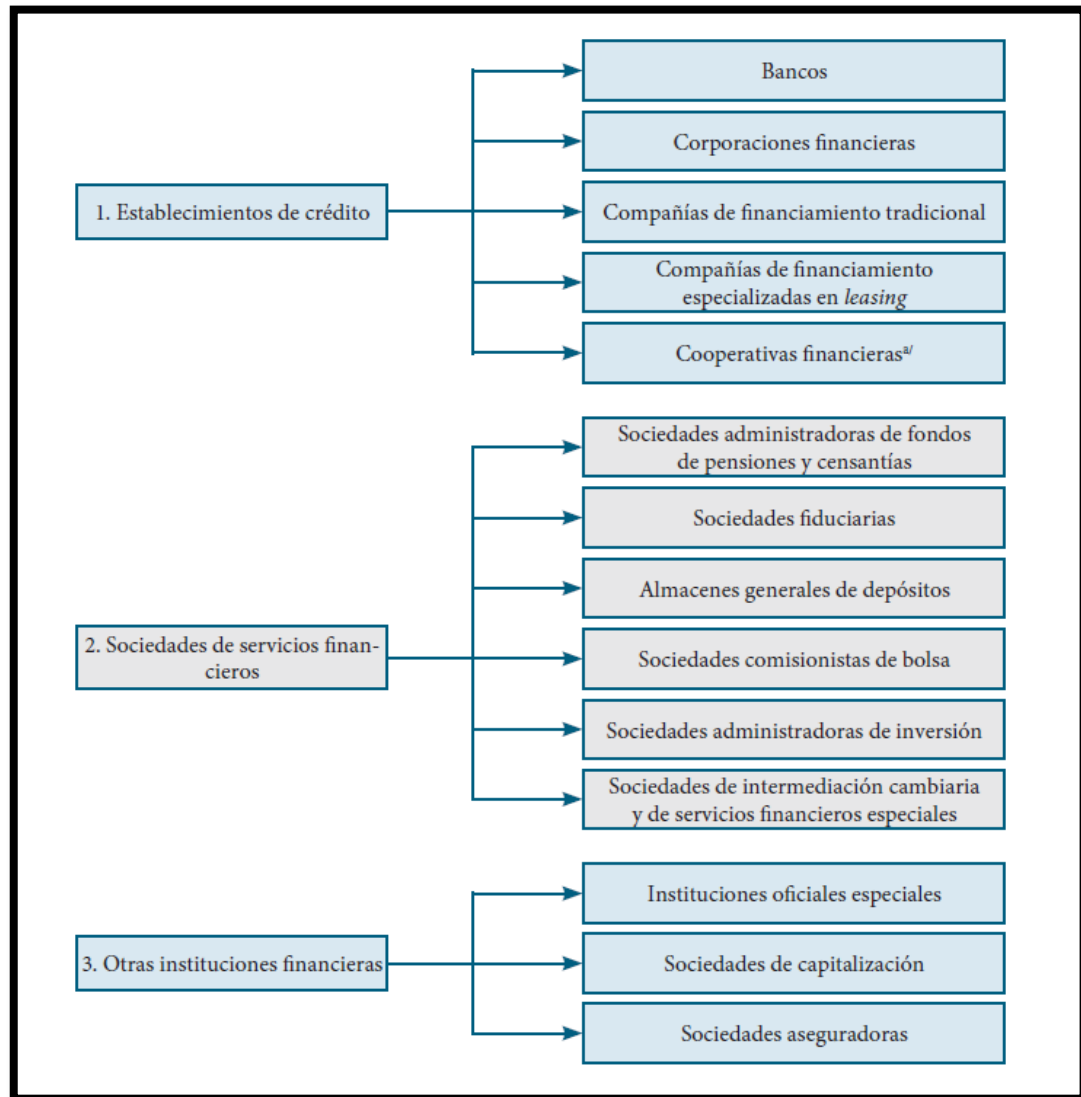
Bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera se encuentran las siguientes clases de instituciones: i) los establecimientos de crédito (EC); ii) las sociedades de servicios financieros (SSF) y, iii) otras instituciones financieras.

Adicional a los grupos anteriores, se encuentran otras entidades financieras conformadas por las instituciones oficiales especiales (IOE), las sociedades de capitalización y las sociedades aseguradoras. La mayoría de las IOE hacen referencia a entidades de redescuento (Finagro, Findeter, Fondo Nacional del Ahorro, Financiera de Desarrollo Nacional, Bancoldex, Icetex y Fonade); las sociedades de capitalización estimulan el ahorro mediante planes de capitalización y sorteos periódicos; en tanto que las aseguradoras, aunque no son legalmente instituciones financieras (Art. 90, de la ley 45 de

⁸⁸ PHINDER, Klaus G. ¿De qué sirven los informes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)? Promotora ACCSE. [Sitio Web]; [consultado el 10 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.responsabilidadsocial.net/de-que-sirven-los-informes-de-responsabilidad-social-empresarial-rse/>

1990), su actividad como inversionista institucional es importante en el mercado financiero.⁸⁹

Figura 4. Sistema Financiero Colombiano.



Fuente: Revista 1023 del Banco de la Republica.

⁸⁹ URIBE E., José Darío. El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente. En: revista del Banco de la Republica. [En línea], no. 1023. [consultado el 15 de enero de 2020]. Disponible en: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr_nota_1023.pdf

4.3.2 El sector financiero desde una perspectiva de mercado

Desde comienzos del 2003 se evidenciaba una gran competencia por el mercado, particularmente por dos grandes del sector: Bancolombia y el grupo AVAL. Pero la competencia se haría más fuerte con la incursión de manera significativa de Davivienda, convertida en Banco, la cual compró Bancafé y posteriormente al Banco Superior, convirtiéndose así en el tercer banco del país; mientras que BBVA compró a Granahorrar, convirtiéndose en el cuarto banco del país. Es así como el 72,4 % del sistema bancario se encuentra en manos de cuatro actores: Aval (28,7%), Bancolombia (20,8%), Davivienda (12,1%) y BBVA (10,9%) (Asobancaria, 2007).⁹⁰

Clavijo⁹¹ por su parte argumenta que el sector financiero ha sido uno de los sectores de la economía colombiana que mayores procesos de transformación organizacional ha presentado durante los últimos años, a través de las fusiones, alianzas estratégicas, integraciones, y en general, diversas formas administrativas y jurídicas que han generado cambios significativos tanto en su estructura organizativa como en los aspectos tecnológicos y diversas posturas administrativas tendientes a enfrentar los cambios en el mercado y la competencia. Todo esto ha permitido una mayor orientación al cliente, la utilización de nuevas formas operativas de prestar el servicio y una manera diferenciada de relacionarse con sus clientes y proveedores. Esto como producto de un mayor conocimiento organizacional e importantes innovaciones de carácter tecnológico.

Estos procesos de transformación, internacionalización y nuevas tecnologías en el sector, se empezaron a gestar a raíz de la apertura económica y la liberalización de los mercados cambiarios y financieros en Colombia, lo cual generaba grandes oportunidades para la

⁹⁰ MURILLO V. Guillermo. Conocimiento e innovación en los procesos de transformación organizacional: el caso de las organizaciones bancarias en Colombia. En revista estudios gerenciales. [En línea]. Julio – sept. 2009. Vol. 25, num.112 [consultado el 9 de enero de 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232009000300005

⁹¹ Clavijo, S. Hacia la Multibanca en Colombia: Retos y Retazos Financieros. En revista del Banco de la República. [En línea]. Octubre - 2000. [consultado el 9 de enero de 2020]. Disponible en: <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra150.pdf>

consolidación e integración tanto del sector financiero como de los otros sectores de la economía.

4.3.3 La Banca y su composición en Colombia

Ahora bien, cuando se habla del termino banca se hace alusión al conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

De acuerdo con la información de la Superfinanciera, para el año 2016 el sector financiero colombiano está compuesto por 177 empresas dedicadas a las diversas actividades o segmentos del sector. De estas el 12,43%, es decir, 22 empresas corresponden a establecimientos bancarios, el 54,80% son compañías de seguros y las sociedades cooperativas de seguros.

A continuación, se describe la clasificación y participación de las empresas que componen el sector financiero:

Tabla 6. Clasificación de las empresas del sector financiero

Tipo de entidad y/o empresa	No. de entidades	Participación %
Entidades Bancarias	22	12,43
Compañías de seguros	97	54,80
Corporaciones financieras	5	2,82
Compañías de financiamiento comercial	22	12,43
Instituciones oficiales especiales o bancos de segundo nivel	11	6,21
Almacenes de depósito	4	2,26
Compañías de sistema de pago de bajo Valor	6	3,39
Cooperativas financieras	5	2,82
Administradoras de fondos pensiones y cesantías	5	2,82
Total	177	100,00

Fuente: Escuela Nacional Sindical / Sector Financiero y Bancario Colombiano

De esta manera se encuentran inmersas las siguientes definiciones:

Tabla 7. Definiciones del término Banca.

Banca extranjera.	Bancos filiales de otros cuyas sedes centrales o sociedades matrices se hallan ubicadas en terceros países. Bancos cuyo capital social (en su totalidad o en su mayoría) es propiedad de no residentes.
Banca de negocios	También es conocida como banca de empresas o banca al por mayor. Se dedica a la realización de grandes operaciones con empresas, aunque, a veces, también opera con inversores institucionales y administraciones públicas.
Banca oficial	Bancos cuyo capital es propiedad del Estado o de sus organismos autónomos.
Banca industrial	Son aquellos bancos cuya función dentro del sistema bancario se orienta, de forma exclusiva o preferente, a la promoción de nuevas empresas industriales o agrícolas y al desarrollo de las existentes, mediante la concesión de créditos a medio y largo plazo para financiar sus inversiones en activo fijo o inmovilizado.
Banca comercial	Bancos especializados en la admisión de depósitos y concesión de créditos a corto plazo.
Banca universal	Bancos que realizan todas las operaciones propias de la actividad bancaria y que dirigen la prestación de sus servicios a todo el mercado y no a ningún segmento o sector del mismo en particular. Banca no especializada.
Banca electrónica	Prestación de servicios financieros al cliente mediante equipos informáticos de manera que pueda realizar sus transacciones bancarias en tiempo real. Banca por Internet
Banca directa	Es la banca que haciendo uso del teléfono, el telefax y el cajero automático le permite a sus clientes acceder a todo tipo de servicios bancarios sin necesidad de mantener contacto personal con los empleados de la sucursal bancaria.

Fuente: Elaboración Propia.

A partir de esto, la Ley 31 de 1992 establece que los Bancos están sujetos a un régimen legal propio. En consecuencia, la determinación de su organización, su estructura, sus funciones y atribuciones, y los contratos en que sea parte, se rigen exclusivamente por las

normas contenidas en la Constitución Política, en la mencionada ley y en los Estatutos de la entidad. (Decreto 2520 de 1993).

En concordancia con lo anterior los Estatutos establecen la estructura básica a través de la cual se ejerce la dirección y administración del Banco, conformada por la Junta Directiva, el Consejo de Administración, el Gerente General y los Gerentes Técnico y Ejecutivo y facultan a la Junta Directiva para determinar las funciones de las Gerencias Técnica y Ejecutiva y para aprobar la estructura organizacional básica no prevista en los Estatutos.

4.3.4 Aspectos sociales del sector financiero en Colombia

El sector financiero tiene la particularidad de que en su actividad misma cumple una labor social pues los bancos garantizan la canalización de los recursos hacia las actividades más productivas y los proyectos de inversión más rentables haciendo que la sociedad en general alcance mayores niveles de productividad, empleo, inversión, crecimiento y bienestar.

Según Patricia Cárdenas, presidente de la Asobancaria, gremio del sector, "la RSE no es nueva para la banca, ya que muchísimos programas sociales han sido apoyados de tiempo atrás por el sector. Algunos bancos han tomado la decisión de respaldar fundaciones que se encargan de promover acciones educativas en beneficio de niños de escasos recursos o programas de capacitación de docentes y mejoramiento de la gestión escolar, como las que desempeñan Dividendo por Colombia y Solidaridad por Colombia. Otros han enfocado sus esfuerzos al apoyo de a las víctimas del conflicto armado y sus familias, con fundaciones como Querido Soldado y Cosecha Urbana".

Así mismo, los bancos vienen apoyando desde hace mucho tiempo diversos programas con la comunidad en áreas como la salud, la educación, la cultura en sus múltiples expresiones y el deporte, agrega Cárdenas.

No obstante, algunas entidades del sector apenas están comenzando a explotar la responsabilidad social. Aún hay un alto desconocimiento del tema y no hay medición del

impacto social de los proyectos. Según la única encuesta de RSE realizada por Asobancaria, además, las diferentes iniciativas se encuentran muy desarticuladas entre sí y dispersas pues cada entidad actúa de forma individual y faltan iniciativas de conjunto.

Por esto, el papel de Asobancaria será fundamental para seguir generando proyectos conjuntos de este tipo que sirvan para obtener mayores impactos sociales, así como para lograr una medición y divulgación de estos temas que sirva para cambiar la mala imagen del sector.⁹²

⁹² Aspectos sociales en el sector financiero. Revista Dinero. [En línea]. Disponible en: <https://www.dinero.com/edicion-impresa/especial-comercial/articulo/lo-social-banca/36402>

5 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 COMPONENTES DEL CAPITAL HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO

5.1.1 *Características específicas del Capital Humano en el Sector Financiero*

A partir de las autoras Rodríguez Diana y Torres Nelly⁹³ el entorno en el que se mueve la industria bancaria y atendiendo al contexto competitivo en el cual se desenvuelven, los recursos humanos se convierten en protagonistas, así pues, en el negocio bancario se considera este recurso como uno de los activos de mayor jerarquía.

Las autoras argumentan que el conocimiento de las personas es el principal activo intangible de los bancos, por eso su gestión es un campo dinámico en cuanto a estudios en la gestión moderna, para las instituciones bancarias, el desempeño y productividad de los trabajadores es uno de los factores de mayor importancia para el éxito de la empresa, y por la naturaleza del sector, hay una fuerte influencia en la transferencia de prácticas organizativas de la sede principal a las subsidiarias, que aportan los sistemas de conocimiento y de las prácticas de gestión humana⁹⁴.

La anterior premisa, siguiendo Sánchez y Alcaide⁹⁵ tiene mucho que ver con la capacidad del personal de las entidades de crédito para prestar un servicio diferenciado y de calidad, basado en un alto nivel de asesoramiento, y en la habilidad para detectar las necesidades, tanto presentes como futuras de sus clientes. Quiere esto decir que los

⁹³ RODRIGUEZ M. Diana C.; TORRES N. Nelly C. La gestión humana en entidades financieras y de seguros. En revista científica. Universidad Pontificia Bolivariana. [En línea]. Septiembre 2016. Vol. 10, num.1[consultado el 9 de enero de 2020]. Disponible en: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/puente/article/viewFile/7019/6417>

⁹⁴ Ibid.

⁹⁵ SANCHEZ P. Esteban; ALCAIDE H. Francisco. Los recursos humanos: el futuro de la banca. [En línea]. Junio de 2003. Vol. 34, núm. 167, (consultado el 2 de febrero de 2020). Disponible en: http://www.gref.org/nuevo/articulos/fbanca_jun2003.pdf

recursos humanos (RR.HH.) o mejor las personas, cobran protagonismo en este entorno de competencia, ya que los resultados, el incremento de los recursos tanto dentro como fuera de balance, la productividad, la rentabilidad y la satisfacción del cliente, tendrán mucho que ver con la formación, la retribución, la motivación, el clima laboral, de los que a diario están en las trincheras de la red comercial, para así llegar de forma más eficaz y eficiente al cliente.

En este sentido, la importancia de los RR.HH. y la gestión de los mismos se reconocen como fuente de ventaja competitiva en el sector bancario. De este modo Rodríguez y Torres⁹⁶, presentan cinco funciones en la gestión de las personas.

1. **Inserción de personas con el reclutamiento y selección de personal:** consiste en convocar y atraer candidatos de los cuales posteriormente se elegirá uno para cubrir el puesto de trabajo. Existen dos fuentes de reclutamiento, la primera es el reclutamiento interno y la segunda es el mercado o reclutamiento externo. La convocatoria de personal se realiza por distintos medios dependiendo del tipo de cargo, la empresa y de la descripción y análisis de cargos; así mismo la selección del personal se considera como una actividad de clasificación donde se escogen aquellos candidatos que tengan mayor probabilidad de adaptarse al cargo. Su objetivo principal es cubrir la posición con quien más se adecúe a los requerimientos previamente definidos, es decir que es el proceso para escoger a los aspirantes que poseen ciertas competencias, para realizar las tareas de un cargo, ya definido; en este proceso son utilizadas diversas pruebas (de conocimiento, entrevista, simulación, psicométricas, de personalidad, etc.) que deben ser válidas y confiables para disminuir el riesgo de seleccionar a una persona que no se adecue al cargo.
2. **Formación:** Es una práctica de gestión humana fundamental para el aprendizaje de las empresas, su misión es generar aprendizaje en el colaborador con objetivos de corto y mediano plazo, el primero se orienta al entrenamiento enfocado en el

⁹⁶ RODRIGUEZ M. Diana C.; TORRES N. Nelly C. Op. Cit. P. 70

cargo actual para mejorar las habilidades del trabajador y así su desempeño; en un horizonte más amplio está el desarrollo que busca la adquisición de nuevas habilidades. La formación es un proceso que busca optimizar, las actividades y el rendimiento, lo que se traduce en mayor eficiencia, productividad y eficacia.

3. **Evaluación del desempeño:** Es un procedimiento que normalmente se lleva a cabo cada año, su objetivo es ayudar a los empleados a verificar y discutir acerca de su desempeño pasado y necesidades futuras para diseñar un plan de acción, en forma sistemática valora el desempeño de las personas que trabajan en la empresa, se debe tener en cuenta la descripción y análisis de cargos, pues allí se encuentran las tareas y objetivos a desarrollar, además con la administración por objetivos que se establecen entre trabajador y empleador, es posible hacer un seguimiento continuo del desempeño y cumplimiento de metas del colaborador, de esta manera se centra en satisfacer las demandas de los sujetos evaluados para maximizar las operaciones de la empresa.
4. **Compensación:** Es el conjunto de recompensas para los trabajadores derivadas por la prestación del servicio y cumplimiento de responsabilidades, con el fin de satisfacer sus necesidades, motivar y retener a los trabajadores, existen varias clases de compensación, la compensación económica comprende el salario por la contraprestación del servicio en el cargo, la indirecta incluye propinas, premios, comisiones, gratificaciones y compensación no económica como menciones, diplomas, reconocimientos. Dicho en otras palabras, es un tópico de particular importancia porque tiene efectos significativos en el reclutamiento y retención de personal, de ese modo las empresas deben tener la habilidad para atraer, motivar y retener competencias y conocimiento crítico, que necesitan para operar efectivamente, de lo contrario, no tendrán gran oportunidad de crecimiento.
5. **Mecanismos sociales de comunicación y clima organizacional:** la comunicación interna eficaz, como forma de facilitar los flujos de información, mejorar la calidad de servicio y favorecer la identificación de los empleados con su entidad.

Cabe mencionar que para las entidades del sector financiero es importante contar con documentos que describan los cargos, las responsabilidades, los deberes y los procedimientos, pues son base del buen desempeño y por ende de los resultados, en este sentido, este sector la mayoría de las empresas que lo constituyen realizan los procesos de gestión humana de manera sistemática.

Así mismo, se evidencia que el sector financiero, en el país, goza de gran fortaleza y el mercado presenta grandes oportunidades de negocio, como se puede verificar con el crecimiento de utilidades del mismo, así requieren necesariamente capacitar y entrenar a su fuerza de trabajo para ganar clientes, así se valen de las distintas posibilidades que brinda el avance de las tecnologías de información y comunicación para facilitar el entrenamiento y desarrollo de sus colaboradores

5.1.2 Características generales del Capital Humano en los informes de responsabilidad social empresarial del sector financiero.

En aras de avanzar en la caracterización de las organizaciones y en particular en el análisis de contenido del estudio de caso, a continuación, se presenta las características generales y específicas identificadas del capital humano en el sector financiero, que la investigación documental arrojó para ser aplicadas a través de los informes de responsabilidad social empresarial. De manera particular las variables se construyeron a partir de diversos referentes, que han abordado este tema y que permiten elementos claves para ser aplicados en el análisis de contenido del estudio de caso.

Dentro de este marco es necesario aludir el hecho de que los intangibles tienen hoy una importancia creciente en las empresas, debido a que se desenvuelven en un entorno que ha evolucionado hacia una economía basada, fundamentalmente, en el conocimiento.

En este contexto, y trayendo a colación los aportes dados por los autores Ficco Cecilia, García Gabriela y Luna Jonathan referente a que la generación de valor ya no se encuentra centrada en los recursos tangibles, sino que son los elementos de carácter intangible, frecuentemente agrupados bajo la denominación genérica de conocimiento, los

recursos estratégicos por excelencia de las organizaciones y una de las fuentes principales de ventaja competitiva.

Sin embargo, muchos de estos elementos intangibles, como es el caso del capital intelectual (CI) y sus componentes (capital humano, estructural y relacional), quedan fuera de los estados financieros (EF), por no cumplir con los estrictos requisitos establecidos para su reconocimiento y medición por parte de la normativa contable.

Frente a esta realidad, **las empresas divulgan, voluntariamente, información sobre su CI, adoptando distintas políticas, sin que exista todavía una guía de indicadores consensuados que sirvan de referencia para brindar dicha información**, ni a nivel nacional ni a nivel internacional.

Así pues y como una forma de paliar esta carencia de la contabilidad financiera, se han ido diseñando distintos métodos y modelos que brindan información sobre el capital intelectual, permitiendo identificar, medir e informar acerca de sus distintos componentes; en ese sentido los informes de responsabilidad social empresarial se presentan como una fuente importante de divulgación de información voluntaria e independiente a los estados financieros (EF) y constituyen un verdadero avance en las prácticas empresariales de divulgación de información, no solo desde el punto de vista de la responsabilidad social, sino también en lo que respecta al suministro de información sobre los procesos de generación, acumulación y gestión de activos asociados al conocimiento.⁹⁷

Dado lo anterior las empresas utilizan distintos medios y diferentes tipos de informes para divulgar información sobre su CI y sus componentes. Así, es posible encontrar este tipo de información en páginas web oficiales, redes sociales y diferentes secciones de los estados financieros, particularmente, en las memorias societarias y en los anexos.

Como consecuencia y aunque la revelación de información voluntaria no se encuentra estandarizada, sino que es presentada de forma voluntaria e independiente a los EF, se

⁹⁷ FICCO Cecilia; GARCIA Gabriela & LUNA Jonathan. Información sobre capital intelectual e informes de sostenibilidad. Un estudio empírico en el mercado de capitales argentino. Revista visión contable, núm. 16, (marzo de 2018). [En línea]. Consultado el 10 de febrero de 2020. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.24142/rvc.n16a3>

evidencia un verdadero avance en las prácticas empresariales de divulgación de información, no solo desde el punto de vista de la responsabilidad social, sino también en lo que respecta al suministro de información sobre los procesos de generación, acumulación y gestión de activos asociados al conocimiento, ya que existe una gran cantidad de indicadores comunes para brindar información sobre responsabilidad social empresarial y el capital intelectual y sus componentes.

En ese sentido, de acuerdo al *Global Reporting Initiative* se puede plantear que los informes de responsabilidad social tienen como propósito “la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible”.⁹⁸ Dichos informes proporcionan a los stakeholders una visión general de la organización, su gobierno y políticas, y del contexto en que actúa, como marco de referencia para la evaluación del impacto de las políticas del ente con base en un conjunto de indicadores de desempeño.

Ahora bien, una vez establecido el contexto referente a los informes de responsabilidad social y luego de una exhaustiva revisión de los indicadores propuestos en la literatura especializada, y acorde con las características previamente enunciadas para los indicadores de capital intelectual, a continuación por efectos de esta investigación a partir de Naranjo y Rubio⁹⁹ se presenta una base de indicadores para identificar y medir el capital humano de las organizaciones las cuales como categorías de análisis solo son algunas del amplio espectro que abarcan los indicadores de capital intelectual, por ello la importancia de que puedan ser complementados por cada organización.

- Porcentaje de personal no profesional.
- Porcentaje de personal con carreras técnicas/tecnológicas.
- Porcentaje de personal con titulación superior.

⁹⁸ Global Reporting Initiative. Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad. [En línea], (2015). Consultado el 10 de febrero de 2020. Disponible en: <https://www.globalreporting.org/>

⁹⁹ NARANJO H. Cristhian; RUBIO J. Juanita; E.T. Indicadores del capital intelectual, memorias. Desarrollo Regional. [En línea]. (enero- junio 2013). Vol. 11, núm.19. P. 46. Consultado el 10 de febrero de 2020. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/7e34/8025883f8545da91151aa1fb40cf710cff27.pdf>

- Porcentaje de personal con estudios de posgrado.
- **Número de empleados capacitados/Total de empleados.**
- **Número de capacitaciones por área o nivel/ Total de capacitaciones.**
- **Número de formadores internos.**
- Índice de horas de formación (%).
- Porcentaje de personal fijo.
- Porcentaje de personal subcontratado.
- Porcentaje de personal temporal.
- Porcentaje de trabajadores por área/nivel.
- Experiencia laboral.
- Antigüedad media de experiencia en el sector
- Antigüedad media de experiencia en la empresa.
- Antigüedad media de experiencia en el cargo/rol.
- Porcentaje de rotación externa no deseada (retiro).
- Porcentaje de rotación interna (movilidad-promoción)¹⁰⁰.
- Rotación comparada con la competencia.
- Porcentaje diversidad/mujeres.
- Edad promedio de los empleados.
- Edad promedio de mujeres/hombres profesionales.
- Porcentaje de personas con retribución fija/variable.
- Remuneración comparada con la competencia.
- Índice de satisfacción/motivación de los empleados (también aplica para el capital relacional).
- Nivel de compromiso de los empleados (también aplica para el capital relacional).
- Índice de competencias del personal.
- Porcentaje de personas con un nivel bajo/alto frente al deseado en determinadas competencias.
- Desviación entre las competencias disponibles y las ideales.

¹⁰⁰ Esta categoría si bien es importante, el alcance de la investigación no permitió identificar aspectos de este tipo que requieren estudios longitudinales.

- Valor añadido por empleado.

Es de resaltar, que dados los alcances de esta investigación, los indicadores presentados al ser una referencia dejan abierta la puerta a otras posibilidades de carácter tanto cuantitativas como cualitativas, por ejemplo “la empatía del empleado con el cliente”, el cual es un intangible valioso, pues en muchas ocasiones, un comportamiento de carácter positivo y amable pueden tener incidencia en la fidelización del cliente, y por tanto en últimas genera una injerencia en la sostenibilidad económica de las organizaciones, de allí la importancia de la RSE no solo debe abordar el usuarios externos sino también internos.

Dentro del panorama de indicadores identificados, para la realización del análisis de contenido dado el alcance de esta investigación, deberán ser seleccionados una muestra de los presentados en este apartado. Ahora bien, es de anotar que, algunos indicadores pueden ser controlables por la misma empresa, es decir se tiene un grado de injerencia para su mejora y referencia, de otro lado, hay otros indicadores que dependen de factores externos, como motivaciones del mismo personal y posibilidades que les brinda el mercado para su satisfacción de necesidades, son aspectos que se deben tener en consideración a la hora de aplicar los respectivos análisis.

5.1.3 Variables a aplicar en los casos de análisis de capital humano

A partir de las características específicas y generales identificadas del capital humano en el sector financiero es necesario alinear estratégicamente el capital humano, de manera que la organización cuente con el talento estratégico, es decir, los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que le permitan entregar la propuesta de valor diferenciada para sus clientes.

De esta manera las competencias de los empleados y sus valores y actitudes en el trabajo son elementos primordiales para obtener la misión de las organizaciones en entornos dinámicos, es decir que para optimizar el capital humano hay que expandir los conocimientos, habilidades y capacidades de cada trabajador y hay que hacerlo en línea

con los objetivos del negocio o la organización logrando así una mejor atención y servicio al cliente.

En este sentido, las organizaciones deben entender que el primer cliente que debe estar satisfecho es **el cliente interno**, es decir, sus propios trabajadores. Por esta razón, y con el solo hecho de comprender y medir el impacto de su gestión en los resultados de la empresa le permitirá posicionarse como una inversión que genera valor, lo que se traduce en reducción de costos, eficiencia en la utilización de los recursos y con ello mejora en la productividad.

Teniendo en consideración lo anterior, se abordarán como variables de análisis para el estudio de caso los siguientes indicadores:

- **Número de empleados capacitados/Total de empleados.**
- **Número de capacitaciones por área o nivel/ Total de capacitaciones.**
- **Número de formadores internos.**

Dentro de los informes de responsabilidad social empresarial, uno de los aspectos que regularmente están presentando es la incidencia que tienen las organizaciones al interior de sus empleados, los que se reconocen desde esta investigación como Capital Humano. En este sentido estos indicadores se han seleccionado, bajo los conceptos de interés de la investigación que son **formación y capacitación**, ya que las entidades pueden utilizarlos para verificar la incidencia de sus políticas relacionadas con fortalecer el capital humano de manera particular en sus capacidades y competencias laborales.

Ahora bien, en el marco de la sociedad del conocimiento cada vez son más las voces que llaman la atención acerca de la relevancia de los activos intangibles como factor clave de competitividad en un mundo globalizado, lo cual involucra que la identificación del capital intelectual haya despertado en las organizaciones un gran interés por desarrollar un proceso que les permita conocer en qué nivel se encuentran sus componentes humano, estructural y relacional para desarrollarse en una economía abierta y global, y consecuente con ello les permita actuar de manera socialmente responsable y alcanzar

una competitividad sostenida en el tiempo, basada en los activos intangibles que poseen o lleguen a adquirir en un momento específico.¹⁰¹

En concordancia con lo anterior, Paredes¹⁰² manifiesta que: “La entrega de nuevas habilidades y el perfeccionamiento vía formación y capacitación será el medio más expedito para aumentar la productividad y los salarios”; lo anterior corrobora que un mejor aprovechamiento de los recursos se puede realizar por medio de una excelente capacitación, así mismo se puede expresar que en la actualidad es necesario medir o revelar puntualmente los resultados de la gestión del capital humano, ya que las personas pasan a ser un activo muy valioso para que la empresa logre sus objetivos y sean considerados como un elemento estratégico que aporta capacidad de diferenciación frente a la competencia.

Ahora bien, si se piensa en aquellos sectores que en los últimos veinte años hayan protagonizado profundas y rápidas transformaciones, se puede afirmar que gracias a la incorporación y a los cambios en las tecnologías de la información y la comunicación el sector financiero y bancario sería un buen ejemplo.

En ese sentido, la **capacitación y la formación** como herramienta principal para el mejoramiento de técnicas y estrategias de trabajo han crecido en los últimos años; la alta y variada competencia de los bancos nacionales e internacionales por controlar el sector financiero ha dado pauta para que, día a día, se mejoren las formas de trabajo. Con esto, las capacitaciones y la formación continua se vuelven un atractivo importante, ya que las empresas podrán experimentar una dualidad a favor de la inversión en este rubro, puesto que será la base de la mejora en todos los procesos y desarrollo de la organización, además, de esta forma es importante considerar que la responsabilidad social empresarial, puede ser concebida como una forma de contribuir a la formación de la persona, de sus competencias, capacidades tanto para el desempeño, para su construcción de proyecto de vida y su capacidad de involucrarse adecuadamente en el entorno personal, social y empresarial.

¹⁰¹ NARANJO H. Cristhian; RUBIO J. Juanita; E.T. Op. Cit. P. 40

¹⁰² Paredes, R. Capacitación y Productividad. Comentarios sobre la situación económica. (1994). [En línea]. Consultado el 02 de febrero de

Siguiendo el contexto y los argumentos anteriores, es relevante resaltar que hoy en día se vive en una economía “de servicio” donde los ingresos y utilidades permanecen como objetivos buscados por las empresas, pero actualmente se tienen en cuenta elementos que antes no eran tomados en consideración. Se habla hasta de un nuevo paradigma de servicio: invertir en la gente, buscar la tecnología que soporte y apoye el trabajo de los empleados de contacto, con nuevos marcos teóricos y prácticos para el reclutamiento, la formación y el entrenamiento de empleados, así como nuevas maneras, diferentes a las meramente económicas, de motivarlos. Todo ello con un propósito central: buscar, entre otros aspectos, clientes satisfechos y leales; pero esta satisfacción no se limita únicamente a los clientes, ya que las empresas deben buscar, para obtener éxitos en un mercado que es muy competido, que tanto los empleados como los demás grupos de interés o stakeholders estén igualmente satisfechos.¹⁰³

Partiendo de lo anterior y con el fin de cumplir con los objetivos de la investigación, lo que se busca en concreto es indagar y comparar entre sí las prácticas informativas en relación a estos 2 pilares (formación y capacitación) de los informes de responsabilidad social tomados de sus respectivas páginas web del año 2017 de los Bancos BBVA, Banco de Bogotá y Banco de Occidente, con base al método de análisis de contenido.

Cabe resaltar que el análisis de contenido ha sido ampliamente utilizado en el estudio de reportes empresariales no financieros, así mismo es muy usado en investigaciones que tienen como finalidad la evaluación de la cantidad y la calidad de la información suministrada por las empresas, es así como el análisis de contenido de los informes anuales ya ha demostrado a través de diversos trabajos, tanto teóricos como empíricos, su utilidad a la hora de demostrar su validez en la investigación de la divulgación de información de tipo socio-ambiental.

¹⁰³ SANCLEMENTE T. Juan. Formación y entrenamiento para personal de contacto en empresas de servicios. [En línea]. Septiembre 08 de 2010. Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/download/514/487/>.

5.2 CONTEXTO DE LAS ORGANIZACIONES DEL ESTUDIO DE CASO

La elección de las entidades financieras objeto del estudio obedece a un triple criterio: en primer lugar, se ha tenido en cuenta que su operatividad sea en Colombia; en segundo lugar, que su negocio se centre en la banca minorista y el tercer criterio ha sido la emisión de memorias de sostenibilidad o informes anuales de responsabilidad social como documento independiente, de esta manera se seleccionaron tres de los principales bancos que operan en Colombia, así pues, los datos examinados corresponden a la información publicada sobre los ejercicios del año 2017 en las memorias de responsabilidad social empresarial.

Tabla 8. Ficha de elementos de estudio

FICHA DE ESTUDIO	
Población	Bancos BBVA Banco de Occidente Banco de Bogotá
Periodo	2017
Elementos analizados	Informes anuales de responsabilidad social, información sobre empleados en relación a la capacitación y formación.
Método de obtención de la información	Consulta memorias o informes sociales disponibles en las páginas web corporativas.

Fuente: Elaboración Propia

5.2.1 Banco BBVA

5.2.1.1 Características generales

BBVA es una entidad bancaria de primer nivel con un claro y ambicioso proyecto empresarial. Hace parte de un grupo financiero global, con un negocio diversificado que ofrece servicios financieros en más de 30 países a 53 millones de clientes; llegó a Colombia en 1996, como resultado de la compra del 40 % del Banco Ganadero por parte de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. y Bilbao Vizcaya América; la razón social de la

entidad cambió a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA Colombia - Durante los años siguientes (1997-2001) BBVA realizó operaciones de compra sobre la porción remanente de las acciones, hasta alcanzar una participación de 95,16 % en abril de 2001.

Figura 5. Logo institucional del banco BBVA.



Fuente: Informe Anual de RSE 2017 Banco BBVA

Visión: Su aspiración es afianzar la relación con sus clientes. Dicha estrategia se configura en torno a su propósito y seis prioridades estratégicas:

- Clientes: como centro de nuestro negocio.
- Equipo: como artífice de la generación de valor.
- Ética e integridad: como forma de entender y desarrollar la actividad.
- Creación de valor: para los accionistas como resultado de la actividad
- Estilo de gestión: como generación de entusiasmo
- Innovación: como palanca de progreso
- Responsabilidad social: como compromiso con el desarrollo

En ese sentido, el Banco ha definido su VISIÓN como la **búsqueda permanente de un mejor futuro para las personas**, la que se desarrolla sobre la base de tres pilares:

- Integridad: como manifestación de la ética en sus actuaciones y en todas las relaciones con diferentes grupos de interés.
- Prudencia: como principio de cautela en la toma de riesgos.
- Transparencia: como máxima para ofrecer un acceso a información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Historia Banco BBVA. [En línea]. Disponible en: <https://www.bbva.com.co/personas/historia.html>

5.2.1.2 Aspectos financieros.

El banco BBVA cerró el año 2017 con un activo total de \$15.112 Millones el cual presentó una variación de 4.3% con respecto al año 2016. El pasivo total cerró con un saldo de \$1.460 millones con una variación negativa de 40% con respecto al año 2016. El patrimonio cerró con un saldo de \$13.652 millones con una variación positiva de 13.2% con respecto al año 2016.

A continuación, se presenta el balance general obtenido de la página web corporativa:

Tabla 9. Balance General Consolidado 2017 - Banco BBVA

BALANCE GENERAL - Consolidado Millones de Pesos				TAM	
	4T17	4T16 Ajustado	4T16	abs	%
Efectivo	5.777.721	4.904.170	4.904.171	873.551	17,8
Inversiones	7.330.899	5.301.213	5.506.029	2.029.686	38,3
Instrumentos financieros derivados y operaciones de contado	688.630	807.758	807.758	(119.128)	(14,7)
Cartera de créditos y operaciones de leasing	44.302.900	40.204.316	39.792.351	4.098.584	10,2
Provisión para pérdidas por créditos	(1.931.594)	(1.318.863)	(1.284.459)	(612.731)	(46,5)
Otros:	1.898.804	1.882.244	2.352.896	16.560	0,9
Activo	58.067.360	51.780.838	52.078.745	6.286.522	12,1
Depósitos y exigibilidades	44.530.966	40.806.777	40.806.777	3.724.189	9,1
Operaciones de mercado monetario y relacionadas	2.635.115	533.645	533.645	2.101.470	393,8
Instrumentos financieros derivados	840.021	950.927	950.927	(110.906)	(11,7)
Cuentas por pagar	449.048	454.100	454.100	(5.052)	(1,1)
Otros:	4.738.689	4.521.211	4.636.973	217.478	4,8
Obligaciones Laborales	215.054	192.641	192.641	22.413	11,6
Otros Pasivos	203.129	204.566	204.566	(1.437)	(0,7)
Pasivo	53.612.022	47.663.867	47.779.629	5.948.155	12,5
Capital suscrito y pagado	89.779	89.779	89.779	-	-
Reservas	2.845.449	2.488.775	2.279.743	356.674	14,3
Superávit	1.028.943	965.850	1.357.027	63.093	6,5
Utilidad neta del Ejercicio	491.167	572.567	572.567	(81.400)	(14,2)
Patrimonio	4.455.338	4.116.971	4.299.116	338.367	8,2
Total Pasivos y Patrimonio	58.067.360	51.780.838	52.078.745	6.286.522	12,1

Fuente: Informe Anual de RSE 2017 Banco BBVA

Por otra parte, los ingresos netos por comisiones cerraron el cuarto trimestre de 2017 con una variación de 23.7%. Por su parte, los ingresos generados por el portafolio de inversión presentaron crecimiento de \$89.100 Millones o 22.3%, y estuvieron impulsados por ingresos en la diferencia en cambio y por los ingresos generados en títulos valores. Los dividendos registran incremento de 10.2% y cerraron con un saldo de \$10.940 Millones; reflejados en lo siguiente:

Figura 6. Estado de Resultados Banco BBVA 2017

Cuenta de Resultados Acumulada				
(Millones de pesos)				
	4T17	4T16	Var TAM	
Cartera de Créditos	4.712.894	4.361.985	350.909	8,0
Gastos por Intereses	(2.237.399)	(2.279.665)	(42.266)	(1,9)
INGRESOS NETOS POR INTERESES	2.475.496	2.082.320	393.175	18,9
INGRESOS NETOS POR COMISIONES	154.743	125.091	29.652	23,7
Portafolio de Inversión	488.268	399.168	89.100	22,3
Dividendos	10.940	9.929	1.011	10,2
Resto de Ingresos	157.423	257.722	(100.299)	(38,9)
OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN	656.630	666.819	(10.189)	(1,5)
MARGEN BRUTO	3.286.869	2.874.230	412.639	14,4
Dotación Neta de Activos	(1.186.035)	(647.577)	538.458	83,1
Gastos Grales Administración	(1.530.871)	(1.438.836)	92.036	6,4
Gastos de Personal	(569.009)	(524.304)	44.704	8,5
Gastos Generales	(362.100)	(306.844)	55.256	18,0
Contribuciones e impuestos	(133.868)	(147.668)	(13.800)	(9,3)
Otros	(460.929)	(452.164)	8.765	1,9
Riesgo operativo	(4.965)	(7.855)	(2.890)	(36,8)
GASTOS DE OPERACIÓN	(2.716.906)	(2.086.413)	630.493	30,2
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	569.963	787.818	(217.854)	(27,7)
Impuesto de Renta	(112.497)	(274.890)	(162.393)	(59,1)
UTILIDAD NETA	457.466	512.928	(55.462)	(10,8)

Fuente: Informe Anual de RSE 2017 Banco BBVA

5.2.1.3 Aspectos identificados en los informes de responsabilidad social empresarial.

En cuanto a su informe anual de responsabilidad social, se puede decir que el informe recoge en un apartado la estrategia y el modelo de negocio de BBVA, haciendo un comparativo entre el año inmediatamente anterior y el presente se incluyen los avances en transformación y los valores que guían la actividad del banco, así también se incluye el propósito de la entidad, así mismo, en el informe se recoge el detalle de las cifras financieras tanto el resultado como el balance y los ratios más relevantes. Se describe también la actividad y los resultados por áreas de negocio.

Por otra parte, en la información no financiera, se desglosan las cifras de impacto en las personas y donde opera el banco, desglosa las acciones emprendidas hacia los grupos de interés.

En cuanto a la divulgación de información referente al Capital Humano que es la que se espera analizar en este documento, BBVA presenta una información en cifras basadas en un comparativo del año anterior y el divulgado relacionada con: horas de formación al año por empleado, inversión anual en formación de empleados, número de empleados, número de personas de Alta Gerencia, entre otros. A continuación, se presenta una ilustración que detalla lo relatado.

Figura 7. BBVA Colombia en Cifras - Datos Relevantes

Concepto	2017	2016
Capital intelectual		
Número de seguidores en redes sociales	256.394	147.802
Número de perfiles en redes sociales	6	5
Horas de formación al año por empleado	62	46,3
Inversión anual en formación de empleados (millones de pesos)	4.300	4.100
Capital humano		
Número de empleados	5.221	5.583
Número de personas de la Alta Gerencia	9	9
Diversidad de género de los empleados (mujeres/total de la plantilla; %)	58,50	58,30
Diversidad de género en la Alta Gerencia (mujeres/total; %)	11,10%	11%
Índice de satisfacción global de empleados (%) *	4,29	4,33
Edad media de empleados (años)	37,8	37,4

Fuente: Informe Anual de RSE 2017 Banco BBVA

5.2.2 **Banco de Bogotá**

5.2.2.1 **Características generales**

El Banco de Bogotá inició labores el 15 de noviembre 1870 como primera institución financiera creada en el país.

Figura 8. Logo institucional del Banco de Bogotá.



Fuente: Informe Anual de RSE 2017 Banco de Bogotá

Visión : Ser el Banco líder y referente en Colombia y Centroamérica, que crece con el progreso de sus clientes, de su equipo humano, de sus accionistas y del país.

Misión: Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas.

5.2.2.2 **Aspectos financieros.**

En el año 2017, el Banco Separado registra utilidad neta por \$1,924 miles de millones. Al cierre del año el total de activos asciende a \$83,276 miles de millones, el total de pasivos es \$66,553 miles de millones y el patrimonio es \$16,723 miles de millones.

A continuación, se presenta el balance general obtenido de la página web corporativa:

Figura 9. Balance General Consolidado año 2017 - Banco de Bogotá

Banco de Bogotá Separado - Balance General		
Cifras bajo NCIF (Miles de millones de pesos)	2016	2017
Activos	80,068	83,276
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	7,093	6,195
Cartera de Créditos y Leasing Financiero, Netos	50,312	53,183
Inversiones en Títulos de Deuda, Netas	4,549	4,594
Inversiones en Títulos Participativos, Netas	15,015	16,294
Otros Activos	3,098	3,009
Pasivos	64,117	66,553
Depósitos	49,266	51,973
Otros Pasivos	14,851	14,580
Patrimonio	15,950	16,723

Fuente: Informe Anual General de RSE 2017 Banco de Bogotá

Cabe resaltar que estas cifras corresponder a el informe general del Banco de Bogotá y no a una oficina local, por otra parte, el banco registra una utilidad neta de \$1,924 miles de millones, como resultado principalmente de: El Ingreso Neto por Intereses de Cartera de Créditos e Inversiones (\$3,163 miles de millones) crece 12.4% frente al año anterior. El Ingreso por Intereses alcanza \$5,972 miles de millones, de los cuales el 97.0% corresponde a ingresos de cartera de créditos y leasing financiero y 3.0% corresponde a ingresos por intereses de inversiones y el Gasto por Intereses (\$2,808 miles de millones) se compone por 79.5% de gastos por depósitos y 20.5% de gastos por obligaciones financieras. Reflejados de la siguiente manera:

Figura 10. Estado de Resultados año 2017 - Banco de Bogotá

Banco de Bogotá Separado - Estado de Resultados		
Cifras en NCIF (Miles de millones de pesos)	2016	2017
Ingresos por Intereses	5,743	5,972
Cartera de Créditos y Operaciones de Leasing Financiero	5,533	5,795
Inversiones	210	177
Gastos por Intereses	2,929	2,808
Depósitos	2,314	2,232
Obligaciones Financieras ¹	615	576
Ingresos por Intereses de Cartera e Inversiones, Neto	2,814	3,163
Provisión de Activos Financieros	920	1,319
Comisiones y Otros Servicios, Netas	741	781
Otros Ingresos	1,976	1,892
Método de Participación Patrimonial	1,337	1,479
Otros ²	639	414
Otros Gastos	2,110	2,388
Utilidad antes de Impuesto a las Ganancias	2,501	2,130
Impuesto a las Ganancias	474	206
Utilidad Neta	2,027	1,924
Desconsolidación Corficolombiana ³	2,208	0
Utilidad Neta con Desconsolidación Corficolombiana	4,235	1,924

1. Gastos por Intereses Obligaciones Financieras incluyen Fondos Interbancarios y Overnight, Créditos de Bancos y Otros, Títulos de Inversión en Circulación y Entidades de Redescuento.
2. Otros incluye Ingresos Netos de Activos o Pasivos Financieros Manteneridos para Negociar, Utilidad Neta en Venta de Inversiones, Dividendos, Ganancia por Diferencia en Cambio y Otros Ingresos.
3. Desconsolidación Corficolombiana incluye \$2,200 miles de millones por medición a Valor Razonable de la Inversión y \$8 miles de millones por reclasificación de Ingresos previamente reconocidos en el ORI.

Fuente: Informe Anual de RSE 2017 Banco de Bogotá

5.2.2.3 Aspectos identificados en los informes de responsabilidad social empresarial.

En cuanto al informe anual de responsabilidad social, la entidad financiera muestra el impacto que tienen las operaciones y servicios financieros sobre la vida de las personas y el entorno, mostrando sus acciones a través de cuatro dimensiones: Económica, social, ambiental y humana, así mismo, muestra a través de información cualitativa acciones de gestión para cada grupo de interés.

En ese sentido, y haciendo énfasis en el componente humano, el Banco de Bogotá considera que el talento humano hace parte de su esencia y el aporte de cada uno de los empleados constituye una parte esencial en la sostenibilidad, crecimiento y satisfacción de sus clientes; es así como en un aparte de su informe anual redactan el compromiso con cada uno de los colaboradores y sus familias.

Aunado a ello, se puede ver reflejado a través de información cualitativa la implementación de programas de formación y bienestar que buscan aportarles experiencias positivas y que les ayudan con su desarrollo personal y profesional.

Es de resaltar que el Banco de Bogotá, que, dentro del informe anual de responsabilidad social en la información referente al Capital Humano, se encuentra un párrafo el cual conduce al lector a un informe de gestión titulado “Desarrollando el Talento Humano para crecer” el cual es exclusivo para la información relativa a los colaboradores de la entidad, como la formación y capacitación, allí a través de información cuantitativa y cualitativa dan cuenta de su inversión a este grupo de interés.

A continuación, se presentan diversas figuras tomadas del informe de gestión de esta entidad financiera donde se informa de los diferentes programas de formación con los que cuenta, así como también de cifras concernientes a estos programas.

Figura 11. Programa de Desarrollo de los Empleados/Banco de Bogotá 2017

Línea de formación	Total cursos	Total participantes	Horas totales por curso*	Total de horas de formación**
Programa de Administración Bancaria para Profesionales (PAB Profesionales) (Duración: 1,193 horas)	2	127	2,386	151,511
Programa de Administración Bancaria para Jefes de Servicios (PAB Jefes de Servicios) (Duración: 1,172 horas)	2	54	2,344	63,288
Programa de Administración Bancaria Líderes en Acción (PAB Líderes en acción) (Duración: 272 horas)	1	8	272	2,176
Administración de personal y liderazgo (Duración: 24 horas)	3	81	72	1,944
Total	8	270	5,074	218,919

*Horas totales por curso: número de horas del curso, por el número total de cursos
 ** Total horas de formación: número de horas del curso, por total de participantes

Fuente: Disponible en: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2017/cap6-desarrollando-talento-humano-crecer.pdf>. P. 112

Figura 12. Programas de desarrollo de empleados: Formación especializada para cajeros

Línea de formación	Total cursos	Total participantes	Horas totales por curso *	Total de horas de formación **
Formación especializada para cajeros (Duración 230 horas)	4	100	920	23,000

Fuente: Disponible en: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2017/cap6-desarrollando-talento-humano-crecer.pdf>. P. 113

Figura 13. Programas de desarrollo de empleados:

Línea de formación	Total cursos	Total participaciones	Total de horas de formación **
Cursos in house	267	11,037	77,595
Virtualidad	164	147,573	221,360
Cursos abiertos	95	227	3,505
Total	526	158,837	302,460

* Cada colaborador pudo tomar uno o más cursos dentro de estas líneas de formación.
 ** Total horas de formación: número de horas del curso, por total de participantes.

Disponible en: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2017/cap6-desarrollando-talento-humano-crecer.pdf>. P. 113

Figura 14. Programas de desarrollo de empleados: Posgrados y Diplomados.

Línea de formación	Total cursos	Total participaciones	Total de horas de formación
Posgrados	55	55	15,353
Diplomados	11	11	1,004
Total	66	66	16,357

Disponible en: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2017/cap6-desarrollando-talento-humano-crecer.pdf>. P. 113

Figura 15. Programa Formación de formadores

Línea de formación	Total cursos	Total participantes	Horas totales por curso *	Total de horas de formación **
Formación de formadores (28 Horas)	3	65	84	1,820

* Cada colaborador pudo tomar uno o más cursos dentro de estas líneas de formación.
 ** Total horas de formación: número de horas del curso, por total de participantes.

Disponible en: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2017/cap6-desarrollando-talento-humano-crecer.pdf>. P. 114

Para este banco también es de suma importancia que sus colaboradores cuenten con un buen nivel en su calidad de vida y el de sus familias, ya que el crecimiento de la empresa, depende en igual medida del crecimiento de sus colaboradores. Reconociendo la importancia de que sus colaboradores puedan desarrollarse plenamente a nivel físico, emocional y familiar, promueve actividades donde además se vincula a la familia. Todos los colaboradores del banco reciben capacitación para prepararse y especializarse en las diferentes áreas de trabajo. De otra parte, y para mantener unas buenas relaciones laborales, el banco permite a sus colaboradores la libertad de asociación a cualquiera de los dos sindicatos del sector, y cuenta con una convención colectiva que beneficia al 58,84% de los empleados¹⁰⁵

¹⁰⁵ Banco de Bogotá, misión y visión. [En línea]. Disponible en: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/nuestro-banco/historia-mision-vision>

5.2.3 **Banco de Occidente**

5.2.3.1 **Características generales**

El Banco de Occidente, perteneciente al Grupo Aval Acciones y Valores, nace en Cali en el año 1965 y desde entonces ha cumplido con un compromiso de desarrollo en el país, respondiendo a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas.

Figura 16. Logo institucional del Banco de Occidente.



Fuente: Informe Anual de RSE 2017 Banco de Occidente

Misión: Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. En la búsqueda de este propósito y el crecimiento continuo de los resultados, estamos comprometidos con los más altos valores éticos, la calidad en los procesos y la utilización de la tecnología más adecuada.

Visión: “Ser la mejor Entidad Financiera del país.”

Principios y Valores

- **Honestidad:** generar confianza a través de la coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
- **Respeto:** reconocer y valorar a las personas en su integridad.
- **Determinación:** creer en la capacidad y talento para hacer que las cosas pasen.

Cooperación: trabajar en equipo para hacer que las cosas sucedan.

5.2.3.2 Aspectos financieros.

Su balance general está estructurado de la siguiente manera:

Figura 17. Balance General Consolidado año 2017 - Banco de Occidente

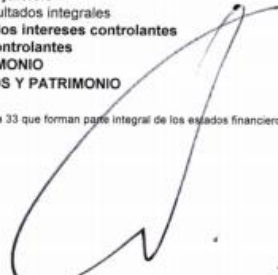
BANCO DE OCCIDENTE S.A. Y SUBSIDIARIAS ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACION FINANCIERA (Expresados en millones de pesos colombianos)			
	Notas	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
ACTIVOS			
Efectivo y equivalentes de efectivo	6 y 31	\$ 2.457.030	2.139.606
Activos financieros de inversión			
Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados			
Inversiones en títulos de deuda	7	4.657.836	4.063.719
Inversiones en instrumentos de patrimonio	7 y 31	335.654	413.739
Instrumentos derivativos de negociación	9 y 30	106.391	155.902
Total instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados		5.099.881	4.633.360
Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio - ORI	7 y 31	67.079	58.224
Instrumentos financieros de deuda a costo amortizado	8	689.023	542.008
Total activos financieros de inversión		5.855.983	5.233.592
Activos financieros por cartera de créditos a costo amortizado, neto	10 y 31		
Cartera comercial y leasing comercial		20.574.550	19.539.099
Comercial y leasing comercial		19.089.969	19.300.205
Repos e interbancarios y otros		1.484.581	238.894
Cartera consumo y leasing consumo		6.873.690	6.892.963
Cartera hipotecario y leasing hipotecario		1.168.389	1.014.080
Total cartera de créditos		28.616.629	27.446.142
Deterioro cartera		(1.135.748)	(872.280)
Deterioro cartera comercial y leasing comercial		(637.634)	(454.641)
Deterioro cartera consumo y leasing consumo		(468.406)	(395.943)
Deterioro cartera hipotecaria y leasing hipotecaria		(29.708)	(21.696)
Total activos financieros por cartera de créditos a costo amortizado, neto		27.480.881	26.573.862
Otras cuentas por cobrar, neto	11 y 31	136.534	140.104
Inversiones en compañías asociadas y negocios conjuntos	13	672.169	570.782
Activos tangibles, neto	14		
Propiedades y equipo de uso propio		550.444	552.622
Equipos bajo contrato de arrendamiento operativo		4.076	2.076
Propiedades de inversión		218.164	144.865
Total activos tangibles, neto		772.684	699.563
Activos intangibles, neto	15		
Plusvalía		22.724	22.724
Otros activos intangibles		169.347	146.416
Total Activos Intangibles, neto		192.071	169.142
Activos por impuesto de renta	16		
Corriente		147.983	-
Diferido		-	25
Total Activo por Impuesto de renta		147.983	25
Otros activos		49.717	56.451
TOTAL ACTIVOS		\$ 37.765.052	35.583.127

Fuente: Informe Anual de RSE 2017 Banco de Occidente

Figura 21. Continuación - Balance General Consolidado año 2017 - Banco de Occidente

BANCO DE OCCIDENTE S.A. Y SUBSIDIARIAS ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACION FINANCIERA (Expresados en millones de pesos colombianos)			
	Notas	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
PASIVO Y PATRIMONIO			
Pasivos financieros			
Pasivos financieros a valor razonable			
Instrumentos derivados de negociación	9 y 30	\$ 96.765	192.258
Total pasivos financieros a valor razonable		<u>96.765</u>	<u>192.258</u>
Pasivos financieros a costo amortizado			
Depósitos de clientes	17 y 31	26.169.108	24.176.056
Cuentas corrientes		6.035.979	6.087.573
Cuentas de ahorro		11.449.504	8.992.828
Certificados de depósito a término		8.623.959	9.048.180
Otros depósitos		59.666	47.475
Obligaciones financieras	18 y 31	5.802.729	5.504.607
Fondos interbancarios y overnight		122.560	678.377
Créditos de bancos y otros		1.295.542	1.027.886
Bonos y títulos de inversión		3.281.965	2.811.593
Obligaciones con entidades de redescuento		1.102.662	986.751
Total Pasivos financieros a costo amortizado		<u>31.971.837</u>	<u>29.680.663</u>
Provisiones	20		
Provisión para contingencias legales		4.332	4.361
Otras provisiones		17.955	17.473
Total Provisiones		<u>22.287</u>	<u>21.834</u>
Pasivo por impuesto sobre la renta, neto	16		
Corriente		10.328	46.789
Diferido		327.890	277.664
Total Pasivos por impuesto de Renta		<u>338.218</u>	<u>324.453</u>
Beneficios de empleados	19	101.927	90.816
Otros pasivos	21 y 31	823.639	866.572
TOTAL PASIVOS		<u>\$ 33.354.673</u>	<u>31.176.596</u>
PATRIMONIO			
Intereses controlantes			
Capital suscrito y pagado	22	\$ 4.677	4.677
Prima en colocación de acciones		720.445	720.445
Reservas	22	2.886.015	2.966.135
Utilidades no apropiadas			
Adopción por primera vez a NIIF		295.148	295.148
De ejercicios anteriores		88.658	(337.702)
Total utilidades retenidas no apropiadas		<u>383.806</u>	<u>(42.554)</u>
Utilidades del ejercicio			
Otros resultados integrales		360.712	666.319
Patrimonio de los intereses controlantes		<u>35.972</u>	<u>73.913</u>
Intereses no controlantes	23	4.391.627	4.388.936
TOTAL PATRIMONIO		<u>18.752</u>	<u>17.596</u>
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		<u>\$ 37.765.052</u>	<u>35.583.127</u>

Véanse las notas 1 a 33 que forman parte integral de los estados financieros consolidados.


 REPRESENTANTE LEGAL (*)


 JULIAN ANDRES DUQUE MOTA
 CONTADOR (*)
 T.P. 101343-T


 WILSON ROMERO MONTAÑEZ
 REVISOR FISCAL
 T.P. 40552 - T
 Miembro de KPMG S.A.S.
 (Véase mi informe del 21 de febrero de 2018)

(*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros consolidados y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la compañía.

Fuente: Informe Anual de RSE 2017 Banco de Occidente

5.2.3.3 Aspectos identificados en los informes de responsabilidad social empresarial.

En cuanto a su informe anual de responsabilidad social declaran que al 31 de diciembre de 2017, la Matriz cuenta con un total de 9.147 empleados distribuidos en 730 con contrato a término fijo, 6.736 con contrato a término indefinido, 398 con contrato de aprendizaje, 1.199 con contrato civil por prestación de servicios y 729 Outsourcing y empresas especializadas; a través de 242 centros de atención en el territorio colombiano distribuidos en 212 oficinas, 5 centros de pagos y recaudos, 16 credicentros de vehículos y motos, 5 oficinas leasing y 4 credicentros de vivienda.

En cuanto al componente de formación y capacitación del capital humano, la entidad argumenta en su informe que la formación es un tema de vital importancia en la Fiduciaria, lo cual se refleja en uno de sus objetivos estratégicos de contar con el personal idóneo, lo cual está presente desde el proceso de inducción (Normativa y Organizacional), el entrenamiento en el puesto de trabajo y el programa de formación, que incluye las capacitaciones (Normativas y de Actualización) y las formaciones en competencias, aspectos que se constituyen en sus principales pilares.

En este sentido, la entidad financiera cuenta con programas de formación presenciales y/o virtuales, alineados con la estrategia corporativa y orientada a alcanzar los resultados esperados por parte del Banco.

5.3 ANÁLISIS DE CONTENIDO E ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE LOS INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

5.3.1 *Identificación de indicadores de RSE aplicados con relación al GRI*

Ahora bien, utilizando el método del análisis del contenido, el cual se ha catalogado como la metodología más utilizada en el ámbito de la investigación sobre el “reporte social corporativo” ya que permite una adecuada descripción del estado de la divulgación social

y medioambiental en las empresas sobre los diferentes elementos que la componen”¹⁰⁶, se pretende conocer cómo actúan estas entidades financieras objeto de estudio en relación a los diferentes grupos de interés en función de la información que se publica sobre la formación y la capacitación del capital humano.

En este sentido y tras definir los documentos y los temas a analizar, la siguiente etapa del análisis consiste en la elaboración de un esquema de clasificación que organice los diferentes elementos informativos identificados en las memorias o informes sociales y que forman parte de la temática.

Como ítems a identificar y cuantificar se establecen los indicadores recomendados por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (GRI, 2013, versión 4)¹⁰⁷ y, particularmente por el suplemento de divulgación de información emitidos específicamente para los servicios financieros dado que es el estándar de mayor reconocimiento para suministrar información de calidad sobre la RSE.

En este orden de ideas, se tiene en cuenta que la guía agrupa cuatro dimensiones, que serán la base para construir los subíndices (IRI); para efectos de esta investigación se tomarán en cuenta los índices concernientes a la dimensión social, los cuales según la guía se clasifican en cuatro apartados (prácticas laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre los productos); tomando como foco el apartado referido a las prácticas laborales.

A continuación, se relaciona una tabla con los indicadores de la dimensión social recomendados por la GRI, los cuales están antepuestos con la sigla CH (capital humano), ya que es sobre este componente que se va a realizar el análisis de contenido.

¹⁰⁶ Gray, R. E.t. Contabilidad y rendición de cuentas: cambios y desafíos en los informes corporativos sociales y ambientales. (1996). [En línea]. Prentice Hall. ISBN: [9780131758605](#)

¹⁰⁷ Global Reporting Initiative. [Sitio Web]. Op. Cit.

Tabla 10. Indicadores de la Dimensión Social

DIMENSIÓN SOCIAL		
Prácticas Laborales y Trabajo Digno		
1	CH1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.
2	CH2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.
3	CH3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.
4	CH4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de éstos en los convenios colectivos.
5	CH5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleadas, establecidas para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
6	CH6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.
7	CH7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o riesgo elevado de enfermedad.
8	CH8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.
9	CH9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.
10	CH10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.
11	CH11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.
12	CH12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
13	CH13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

Finalmente para elaborar una síntesis de la información analizada en los informes, y siguiendo trabajos investigativos como el de Bonsón y Escobar¹⁰⁸ se ha diseñado una puntuación de ítems con el fin de facilitar la comparabilidad de la información en términos de divulgación de la información suministrada por las entidades, con esta puntuación lo que se espera es mostrar la presencia o ausencia de información, esta puntuación permite también caracterizar la naturaleza cualitativa o cuantitativa de la información, de esta manera los ítems informativos podrán tomar valores según lo reportando por las entidades financieras objeto de estudio.

Tabla 11. Puntuación Ítems

Puntuación	Definición	Criterio
N/A	La entidad no emite información sobre el elemento	No se menciona/no hay evidencia documental
ICL	La información emitida es de tipo cualitativa	Se declara compromiso público y se informa de manera genérica
ICT	La información suministrada es de tipo cuantitativa	Ofrece información sobre resultados concretos alcanzados y mostrados de forma numérica

De este modo, se propone una organización del contenido compuesto por un total 13 categorías de contenido.

¹⁰⁸ BONSÓN P. Enrique; ESCOBAR R. Tomas. La difusión voluntaria de información financiera en internet, un análisis comparativo entre Estados Unidos, Europa del Este y la Unión Europea. Revista Española de Financiación y Contabilidad. [En línea]. Disponible en: https://www.academia.edu/541732/La_difusi%C3%B3n_voluntaria_de_informaci%C3%B3n_financiera_en_Internet._Un_an%C3%A1lisis_comparativo_entre_Estados_Unidos_Europa_del_Este_y_la_Uni%C3%B3n_Europea

Tabla 12. Indicadores recomendados por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad

DIMENSIÓN SOCIAL			PUNTUACIÓN ÍTEMS		
Prácticas Laborales y Trabajo Digno			Banco BBVA	Banco de Occidente	Banco de Bogotá
1	CH1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	ICT	ICL	N/A
2	CH2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	N/A	N/A	N/A
3	CH3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	N/A	N/A	N/A
4	CH4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de éstos en los convenios colectivos.	N/A	N/A	N/A
5	CH5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleadas, establecidas para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	N/A	ICL	ICL
6	CH6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	N/A	N/A	N/A
7	CH7	Trabajadores cuya profesión tiene una	N/A	N/A	N/A

		incidencia o riesgo elevado de enfermedad.			
8	CH8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	N/A	N/A	N/A
9	CH9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	ICT	ICL	ICL
10	CH10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	ICT	ICL	ICT
11	CH11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	ICT	ICL	ICL
12	CH12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	N/A	ICL	N/A
13	CH13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	ICT	ICL	N/A

FUENTE: Glosario de los Estándares GRI. En línea. Disponible en:
<https://www.globalreporting.org/standards/media/1475/spanish-gri-standards-glossary-2016.pdf>

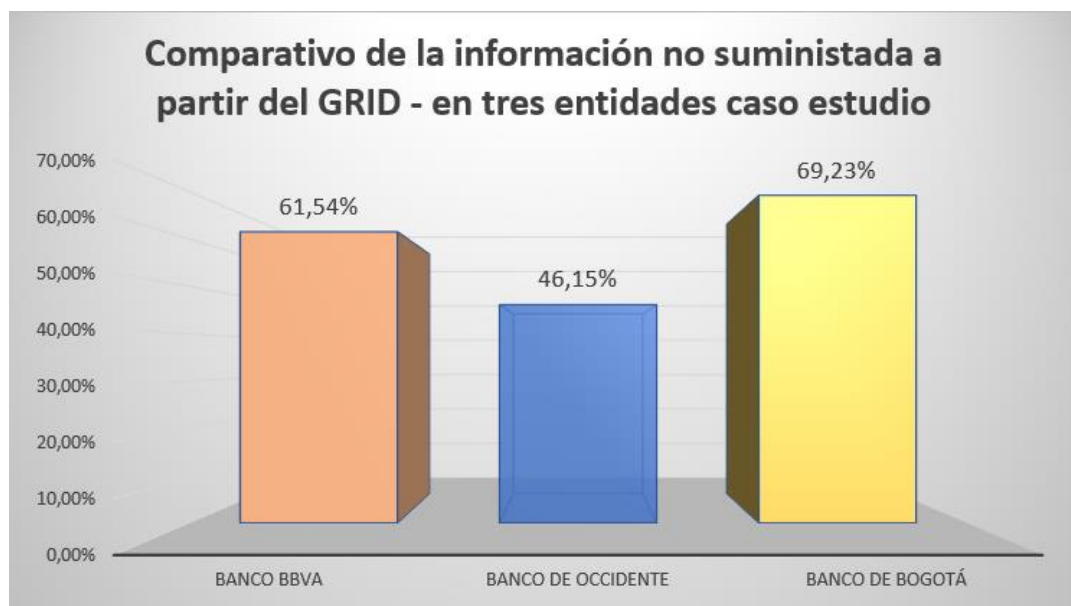
5.3.2 Utilización de indicadores del GRI en los informes de RSE de las entidades del Estudio de Caso.

Tabla 13. Resumen del manejo de indicadores de la dimensión social y laboral en los informes de Responsabilidad Social Empresarial en el Estudio de Caso.

ANÁLISIS		Banco BBVA		Banco de Occidente		Banco de Bogotá	
Ítem	descripción	veces	%	veces	%	veces	%
N/A	La entidad no emite información sobre el elemento	8	61,54%	6	46,15%	9	69,23%
ICL	La información emitida es de tipo cualitativa	0	0,00%	7	53,85%	3	23,08%
ICT	La información suministrada es de tipo cuantitativa	5	38,46%	0	0,00%	1	7,69%
TOTALES		13	100,00%	13	100,00%	13	100,00%

FUENTE. Elaboración Propia.

Figura 18. Análisis Información NO Suministrada en las tres entidades de estudio.



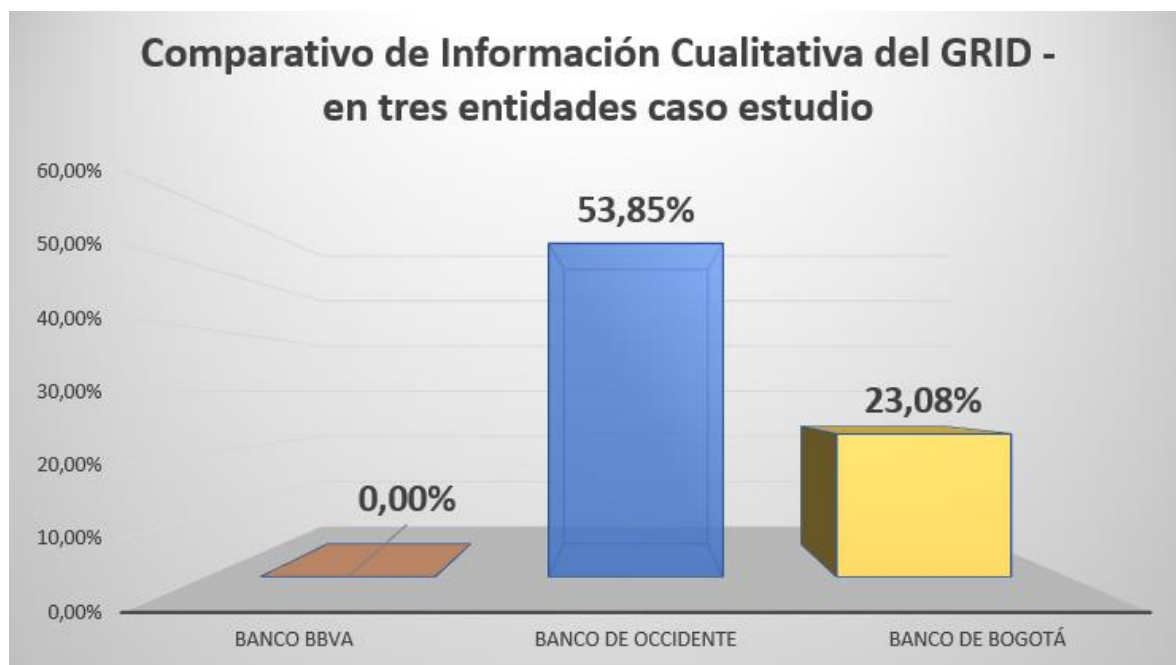
Fuente: Elaboración Propia.

Como se observa en los 13 indicadores de la dimensión social y laboral recomendados por la GRI en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, el Banco de Bogotá en su informe anual de responsabilidad social no suministra información en 9 de los indicadores o ítems de la dimensión laboral, lo cual representa un 69.2%; sin embargo y haciendo una revisión un poco más profunda se pudo constatar que esta entidad financiera le dedica un capítulo completo y aparte al informe anual de RSE para informar sobre sus políticas y acciones encaminadas al mejoramiento de sus empleados o colaboradores, dicho capítulo se encuentra también en la página web de la entidad y lo titulan “Desarrollando el Talento Humano para crecer”, lo que se puede inferir de lo expuesto, es que el Banco de Bogotá para informar y revelar información intangible no utiliza en su totalidad los ítems o indicadores de cada dimensión recomendada por la GRI sino que por el contrario utilizan o escogen indicadores de tipo interno para representar en sus grupos de interés su compromiso y gestión.

Por su parte el Banco BBVA no utiliza 8 de los indicadores recomendados lo que representa el 61.5% del total de los indicadores, esto se debe a que la mayoría de los indicadores utilizados por esta entidad financiera son de tipo cuantitativos y además porque esta entidad se basa o se concentra más en informar sobre indicadores relacionados con el impacto de sus productos y servicios y de indicadores pertenecientes a la dimensión medioambiental; cabe resaltar que la responsabilidad social empresarial del Banco BBVA en Colombia ocupa las primeras planas en medios de comunicación y por supuesto en redes sociales, sin embargo lo que se busca con esta investigación es poder tener mayor certeza respecto a los resultados reales que se generan con los esfuerzos de esta empresa privada por contribuir al desarrollo, capacitación y formación de sus colaboradores y a su vez su propia revelación en los informes anuales de RSE.

Finalmente, en el grafico también se puede evidenciar que el Banco de Occidente solo utiliza 6 de los 13 indicadores recomendados por la GRI lo que significa un 46.15%, esto se puede relacionar a que para esta entidad financiera el tema de responsabilidad social se ve reflejado en el desarrollo de sus programas, principalmente en sus iniciativas e inversiones para apoyar a la comunidad.

Figura 19. Análisis de la información cualitativa en las tres entidades caso estudio

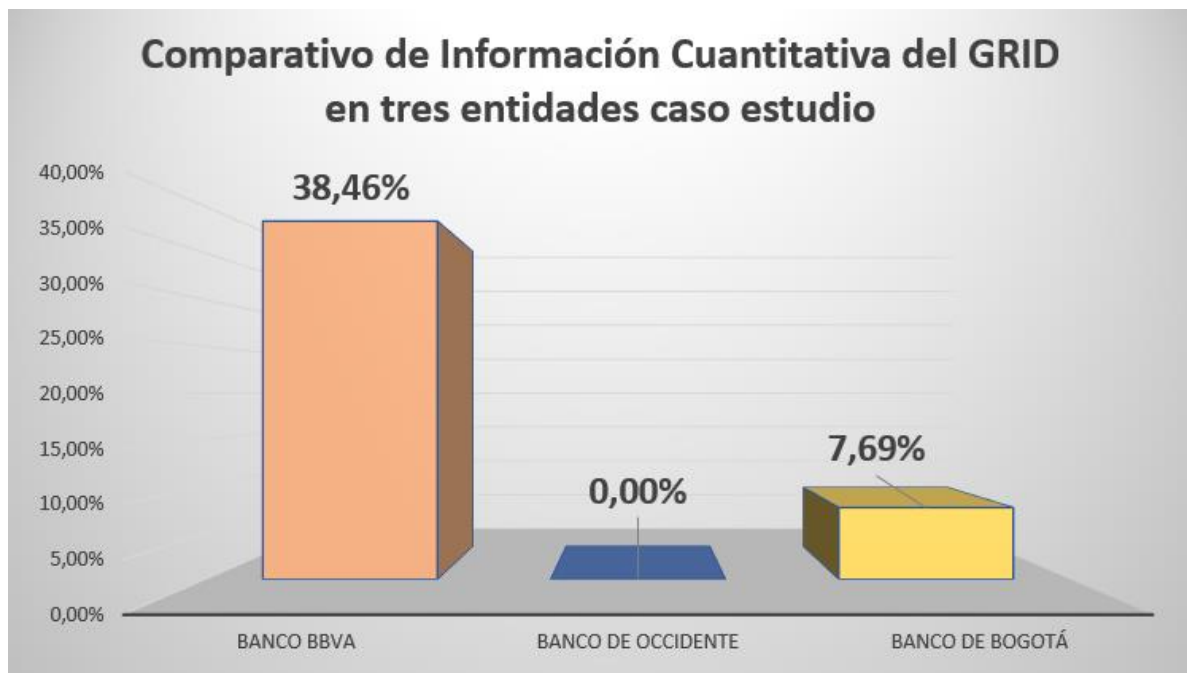


Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se puede constatar que tanto el Banco de Occidente utiliza 7 de los indicadores recomendados, lo que equivale al 53.84%, a su vez el Banco de Bogotá da uso a 3 de los indicadores que corresponde al 23.07% lo que se puede evidenciar es que tanto el Banco de Occidente como el Banco de Bogotá toman la decisión de ofrecer información exclusivamente cualitativa.

Como por ejemplo el nombrar y dar a conocer en qué consisten los talleres de formación y la educación financiera que emplean con sus colaboradores sin incluir indicadores no monetarios para complementarla, la experiencia laboral, antigüedad media de experiencia en el sector, antigüedad media de experiencia en la empresa, antigüedad media de experiencia en el cargo/rol; a diferencia del Banco BBVA, el cual otorga a sus grupos de interés una información de tipo cuantitativa y monetaria, sin incluir o utilizar indicadores de tipo cualitativo; en este punto lo que se puede deducir es que el principal problema de incluir únicamente lenguaje literal es que puede acercarse más a meros datos publicitarios que a información útil a los usuarios de la documentación contable para la toma de decisiones.

Figura 20. Análisis de la información cualitativa en las tres entidades caso estudio.



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la información de tipo cuantitativo divulgada en los informes anuales de las tres entidades financieras objeto de estudio, se puede decir que solo el Banco BBVA y el Banco de Bogotá informan con términos numéricos y monetarios lo que permite que estas entidades realicen informes comparativos entre entidades y con años anteriores. En el grafico se puede ver reflejado como el BBVA en su informe utiliza 5 de los indicadores de tipo cualitativo lo que representa el 38.46%, del total de sus indicadores presentados. Cabe resaltar que el hecho de que el banco presente estas cifras de manera cuantitativa permite realizar un informe que presente una evolución o involución cronológica del impacto de sus actividades.

5.3.3 *Análisis general de los indicadores de RSE aplicados con relación al GRID*

A la vista de los datos expuestos no se puede llegar a una conclusión clara sobre cuál de las prácticas laborales recibe una mejor atención informativa por parte de las entidades, lo que sí se puede evidenciar es que la mayoría de la información ofrecida es de tipo cualitativa según la clasificación expuesta en la puntuación de los ítems. En este sentido y de acuerdo con Vázquez y Cordero¹⁰⁹ estos resultados ponen de manifiesto que, aunque la publicación de una memoria o informe social representa un avance a favor de un mayor grado de transparencia, ésta no es suficiente, ya que la información revelada adolece de muchas carencias, como son la falta de comparabilidad de los datos que limita bastante su utilidad.

Dicho lo anterior, en los informes analizados se refleja que la calidad de la información gran parte de los casos apenas alcanza el criterio de información cualitativa, esto limita la utilidad de la información revelada, pues la falta de datos de carácter numérico dificulta la realización de comparativas entre entidades. Así, a pesar de que publicar un informe anual de RSE supone una actuación importante en el camino de mejora de la transparencia informativa, los contenidos informativos son aún escasos y deficitarios.

En el caso particular de la “Formación, capacitación y desarrollo profesional”, se puede observar que el Banco BBVA proporciona información cuantitativa al respecto, haciendo un promedio de las horas de formación otorgadas anualmente a los empleados, discriminando por género, categoría de empleado y tipo de contrato lo que hace que la información sea un poco más completa, lo que se puede traducir en acciones coherentes con la visión de la empresa “trabajamos por un futuro mejor para las personas” y con el concepto de responsabilidad social, ya que está especificando la cantidad de esfuerzo que está dedicando a esa área en concreto.

¹⁰⁹ VASQUEZ O. Orencio, CORDERO S. Carlos. Análisis empírico de la información emitida por las empresas del IBEX 35 en materia de responsabilidad social corporativa. [En línea]. Revista Ekonomiaz, (2007). Vol. 65, núm. 2. Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2533616>

Adicional a lo anterior, en los informes de las tres entidades financieras objeto de estudio no se ve reflejado que implementen formación capacitaciones o entrenamientos en otro tema diferente a la educación financiera y aunque el formar este ámbito es clave para incrementar el bienestar laboral e impactar en la productividad de la empresa, es necesario implementar una formación integral en los empleados.

Con lo dicho anteriormente, lo que se pretende referir es que los empleados no solo deben estar capacitados y formados con conocimientos para cumplir su tarea en el cargo que se desenvuelvan, sino que también deben tener una formación integral que les permita tener conocimientos sobre los productos, las prácticas administrativas, los servicios, procedimientos, políticas empresariales, conocimientos del mercado en el que la empresa despliega sus actividades y por supuesto si es una empresa de servicio, como es el caso de las tres entidades analizadas en la investigación, se debe dar lugar entre los empleados y los clientes y que con ello se obtenga un servicio competente, productivo, con unos empleados preparados para potenciar positivamente las percepciones de los clientes.

En este sentido, y pese a la importancia de la divulgación de la RSE y la existencia de estándares a nivel internacional para la elaboración de los reportes o informes sociales, sorprende el bajo nivel de divulgación de información hallada, como la importancia que se le otorga por parte del conjunto de bancos seleccionados al capital humano y a la gestión del mismo, evidenciando un reporte de solo 6 de los 13 indicadores recomendados por la GRI, es decir que solo el 45% de los indicadores recomendados por la GRI son utilizados.

En este punto es donde cabe plantearse el siguiente cuestionamiento: si en la práctica empresarial se les concede tanta importancia a los equipos, maquinas, tecnología y en si activos tangibles, ¿por qué no hacer otro tanto con la formación de los empleados que proveen a la empresa la maximización de sus beneficios?

Aunado a ello, se espera que el papel fundamental del empleado en la actividad financiera se vea reflejado en una mayor atención a los temas relacionados con estos en los

informes sociales, dicho en otras palabras, se espera una mayor calidad divulgativa en referencia a los temas laborales, en relación a otros contenidos temáticos.

Finalmente, se puede evidenciar que los contenidos referidos al desempeño ambiental reciben una mayor atención que la información referente a los empleados, en este caso, resulta prioritario elevar las exigencias informativas por parte de las instituciones competentes con el fin no solo de mejorar los niveles de transparencia informativa, sino que permita un mejor análisis comparativo de los comportamientos divulgativos entre entidades que, como se ha visto, son heterogéneos.

6 CONCLUSIONES

A nivel del estudio teórico, se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- La teoría del capital humano considera la formación de los individuos como un proceso de inversión, en el que una mayor capacitación se traduce en mayor productividad y, en consecuencia, en mayores salarios. En este sentido, en el desarrollo de la investigación se encontró que el capital humano es definido como el conjunto de conocimientos, habilidades, competencias y demás atributos de los seres humanos que se desarrollan a través de decisiones individuales y son relevantes para las actividades laborales y económicas de las organizaciones.
- Una buena gestión del capital humano permite generar un efecto positivo en la generación futura de beneficios; aunado a ello la integración de la responsabilidad social en la cultura y filosofía de la empresa ha llevado a las mismas a gestionar el conocimiento, informando sobre sus programas destinados a fomentar la formación y el desarrollo de sus empleados, posibilitándolas a crear, compartir y gestionar los conocimientos que fundamentan la generación de ventajas competitivas sostenibles.
- En ese sentido, la significación de Responsabilidad Social Empresarial RSE o empresa socialmente responsable, ha pasado de ser un concepto abstracto, a ser un apellido que otorga prestigio a las empresas que deciden adoptarlo. Sin embargo, en la actualidad existen muchas empresas que adoptan esta concepción con el objetivo de lucrarse con sus actividades empresariales, pero teniendo un argumento perfecto para venderse ante una sociedad como una empresa socialmente responsable o lo que es lo mismo, una empresa buena con el entorno más próximo que le rodea y en el que crece.

A nivel metodológico y del sector analizado en esta investigación, se considera:

- De acuerdo al estudio realizado por Argandoña¹¹⁰, se evidencia en el sector bancario, que “una de las principales consecuencias que han tenido los comportamientos calificables como poco éticos e irresponsables en el sector, ha sido la pérdida de confianza por parte de los diferentes stakeholders, y el impacto negativo tanto en la cuenta de resultados como en la imagen corporativa”, en este contexto, el sector bancario cuenta con una herramienta para mejorar su imagen y **recuperar su reputación: la divulgación de información sobre responsabilidad social empresarial (RSE)** realizada a través de la elaboración de los informes anuales sociales o memorias de sostenibilidad; no obstante, para que estos informes se constituyan en una herramienta verdaderamente útil para la empresa y la sociedad, es necesario que la información refleje el desarrollo de las políticas, estrategias y resultados de la gestión empresarial, así mismo es necesario que la información sea relevante, comparable y se presente de una forma clara, neutral y exhaustiva.
- De acuerdo a los ítems tomados para el análisis de contenido, se encuentran con la dificultad de que no existe un método establecido para reflejar la información concerniente a la gestión del Capital Humano, en específico de la formación y capacitación del mismo, en ese sentido se podría suponer que las entidades financieras objeto de estudio no cumplen con los estándares recomendados por la GRI.
- Ahora bien, entendiendo que cumplir con los lineamientos GRI, no es un garante real de dichas cualidades de la información reportada. Ariza¹¹¹ identifica dos sub-estrategias empresariales, relacionadas con la presentación de memorias de sostenibilidad en Colombia, de tal forma que la primera está asociada con las empresas que no siguen los lineamientos GRI, aun cuando presentan información

¹¹⁰ ARGANDOÑA, Antonio. ¿Puede la responsabilidad social corporativa ayudar a entender la crisis financiera? [En línea]. División de investigación IESE. Universidad de Navarra. (2009). Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en: <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0790.pdf>

¹¹¹ ARIZA E. Efrén Danilo. El camino hacia la revelación: Evolución de los informes de responsabilidad social en Colombia. [En línea]. Revista facultad de ciencias económicas. Universidad Militar Nueva Granada, 2006 – 2009. Consultado el 23 de marzo de 2020. Disponible en: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2166>

sobre la RSE; por otro lado, están las empresas que tienen como propósito visibilizar sus comportamientos sostenibles, a través de extensos informes.

Respeto a los objetivos establecidos en este trabajo de grado se concluye lo siguiente:

- Frente al objetivo de observar el comportamiento divulgativo de las entidades financieras BBVA, Occidente y Banco de Bogotá sobre el Capital Humano y en particular sobre su formación y capacitación a través del análisis de contenido de los informes anuales de responsabilidad social del año 2017, se encontró que estos se utilizan como vehículo ideal para transmitir a la sociedad, a la cual debe rendir cuentas, el conjunto de actuaciones que las entidades desarrollan.
- La evidencia ha demostrado que las empresas divulgan relativamente poco de su Capital Humano, a pesar de ser un incentivo para legitimarse ante sus stakeholders. A este respecto, la información relacionada con el perfil del empleado ha sido la más divulgada en cada uno de los años, pese a ser información relacionada con determinadas características de los trabajadores y ser considerada relevante para que la empresa pueda llevar a cabo su actividad. Además, la información relacionada con los empleados destacados casi no se revela, ya que son éstos los que mejor contribuyen al éxito y crecimiento de la empresa.
- En lo que respecta a la información referente a las políticas empresariales y a la gestión del capital humano, se puede inferir que pese al incremento de informes anuales de RSE y sostenibilidad, la información ofrecida no es suficiente, y en general, no suele ser completa, ni detallada. En este sentido se evidencia como prevalece el espíritu del marketing sobre la rendición de cuentas y sobre los incentivos que el mercado y el Estado brinden a las empresas para que adopten criterios socialmente responsables en su gestión.

Con relación a la disciplina contable y la contabilidad:

- Independientemente de los cambios que se produzcan en las dinámicas de estandarización de las memorias de sostenibilidad o informes sociales, es evidente el importante campo de acción que representa para la contabilidad, aspectos relacionados con “la medición, auditoría, información, calificación de riesgos y benchmarking del “triple objetivo”. Es por ello que surgen retos y posibles tópicos de investigación, relacionados con generar instrumentos de valuación, medición, auditoría, **divulgación**, entre otros, que realmente puedan contribuir con la RSE de las empresas y la reputación empresarial, asociada a las buenas prácticas y a la divulgación de la gestión empresarial responsable; ya que son aspectos tan importantes como la rentabilidad financiera.
- Con base en lo anterior la nueva tendencia que contempla la contabilidad, incluye los recursos humanos, el capital intelectual o el medio ambiente, entre otros, y no solo pretende informar sobre los aspectos sociales de carácter interno y externo, sino convertirse a través de las oportunas agregaciones, en un instrumento de la comunicación de la empresa, de la toma de decisiones y, sobre todo, del control y la definición de políticas sociales en la empresa y en el entorno en el que está implantada
- Para que la contabilidad muestre su plena dimensión social, su sistema de información externo deberá reflejar la repercusión social de la empresa de manera íntegra, no considerando sólo aspectos parciales, como pueden ser ciertos datos laborales o medioambientales, sino una visión global del marco social en el que se desenvuelve y al que se dirige la organización.

Finalmente, de manera general, se concluye que:

- El comportamiento de presentación de los informes sociales es muy atípico, como es el caso de las entidades financieras objeto de estudio, ya que entre las principales tendencias se encuentra una propensión a presentar informes sociales bajo lineamientos diferentes al GRI, aspecto que evidencia cambios en el grado de aceptación de este estándar en la presentación de información voluntaria sobre

RSE y la búsqueda de otros criterios que respondan a necesidades diferenciales de las empresas que iniciaron este proceso.

- Finalmente es de resaltar que el mayor desafío de las empresas en Colombia gira en torno a establecer qué información revelar, “muchas organizaciones revelan qué datos tienen disponibles, en las áreas donde invierten recursos considerables, y consideran que pueden influir o demostrar progreso” esta afirmación contribuye a reforzar uno de los principales derroteros de las memorias de sostenibilidad, por considerar que sólo se incluyen los resultados positivos de la gestión socialmente responsable.

7 RECOMENDACIONES

A las entidades financieras objeto de estudio se les recomienda:

- Recoger y divulgar información que den cuenta de sus esfuerzos por el mantenimiento y motivación de los empleados.
- Evaluar alternativas de inversión y suministrar información que permita evaluar el monto de la inversión sobre el personal, pues la capacitación y la formación de los empleados obedecen a problemas coyunturales que se deben solucionar, con el fin de diseñar las acciones requeridas para satisfacer la necesidad de cada área de trabajo, como también para ejecutar las actividades de acuerdo a la planificación estratégica de la organización y de esta manera optimizar la productividad y la gestión de la misma.

A nivel de la Universidad del Valle:

- A partir de la revisión documental y teniendo en cuenta las diferentes perspectivas que hay sobre el tema en cuestión y sobre sus referentes conceptuales, normativos e institucionales, se recomienda a la academia en general y al programa de contaduría pública establecer un contexto que permita realizar futuras investigaciones basadas en ejercicios amplios sobre el estado del arte de las memorias de sostenibilidad y/o informes sociales, sea éste por escuela, tendencia o por autores, con el fin de que se le permita al estudiante acercarse a otros ámbitos diferentes al financiero y de esta manera se pueda contribuir al desarrollo de una nueva visión de la profesión contable, con la cual se puedan atender a los enfoques globales e integrales.

Al sector empresarial:

- La relevancia que ha adquirido el Capital Humano, suscitada por la generación de conocimiento y la preocupación por un desarrollo sostenible en el marco de la responsabilidad social, al igual que la necesidad por una información más completa y transparente, en aras de que las empresas se comporten de una manera socialmente responsable, nos ha llevado a estudiar la política divulgativa de las empresas con relación al mismo. Por ello, las conclusiones de este estudio sugieren que, es escasa la información que revelan las empresas, en ese sentido se hace necesario divulgar informes que trasciendan lo netamente descriptivo e incluyan cifras que le permitan a profesionales no sólo de las ciencias económicas sino de cualquier otra área efectuar análisis sobre este importante tema.

8 BIBLIOGRAFÍA

AGUILERA C. Adriana, PUERTO B. Dora. Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. En Pensamiento y Gestión. [En línea]. Marzo de 2012. Núm. 32, p. 7 (consultado el 09 de enero de 2020). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pi> [Publicación periódica].

Andréu Abela Jaime Las técnicas de Análisis de Contenido: una revisión actualizada [Libro]. - Sevilla : Fundación Centro de Estudios Andaluces, 2002. - pág. 34.

ANTELO G. Yaima.; ROBAINA Daniel. Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. [En línea], 2015. Ingeniería Industrial, Vol. 36, Núm. (1), p. 59. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: h [Publicación periódica].

ARGANDOÑA, Antonio. ¿Puede la responsabilidad social corporativa ayudar a entender la crisis financiera? [En línea]. División de investigación IESE. Universidad de Navarra. (2009). Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en: <https://media.iese.edu> [Publicación periódica].

ARTEAGA H. Ary. Valoración y reconocimiento del talento humano en la perspectiva del modelo de balance social francés en una empresa del sector de alimentos balanceados para animales en Guadalajara de Buga. Trabajo de grado para optar por el título de Con [Sección de libro].

AYUSO, Alberto. Valor de los intangibles: Medición, registración y control del capital intelectual. 2003. P 2 [Sección de libro].

Banco de Bogotá, misión y visión. [En línea]. Disponible en: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/nuestro-banco/historia-mision-vision> [En línea].

BANCO DE LA REPUBLICA. [En línea]. (25 de septiembre de 2016). Disponible en: [En línea] // <http://www.banrep.gov.co/>.

BRUNNER JOSE J. Educación Superior, integración económica y globalización. Conferencia presentada en el Primer Simposio Regional Educación, trabajo y la integración económica del Merco Norte. Centro de estudios sobre la Universidad – UNAM, (1997). [En lín [Publicación periódica].

CAICEDO BURGOS, Lynda et al. Importancia de la contabilidad social y ambiental en las empresas colombianas. Trabajo de grado en contaduría pública [En línea].

Cali. Universidad ICESI, facultad de ciencias administrativas y económicas. 2013. [consultado 22 [Sección de libro].

CALDERON H. Gregorio; NARANJO V. Julia; ALVAREZ G. Claudia. Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. Cuadernos de administración. Bogotá. [En línea]. Julio – diciembre 2010. Vol [Publicación periódica].

CASTILLO CONTRERAS, Rita del Carmen. Desarrollo del capital humano en las organizaciones. 1º edición. México: Red Tercer Milenio, 2012. 13p. ISBN 978-607-733-011-0 [Sección de libro].

Clavijo, S. Hacia la Multibanca en Colombia: Retos y Retazos Financieros. En revista del Banco de la República. [En línea]. Octubre - 2000. [consultado el 9 de enero de 2020]. Disponible en: <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra150.pdf> [Publicación periódica].

Datos abiertos Colombia - Vive digital Asociaciones Productivas Zona Rural del Municipio de Guadalajara de Buga [En línea]. - 19 de 05 de 2020. - <https://www.datos.gov.co/w/q53z-d9fz/e8hg-2ekx?cur=WenxGmSfbSo&from=root>.

DIAZ DE IPARRAGUIRRE, Ana. La gestión compartida universidad - empresa en la formación del capital humano, su relación con la promoción de la competitividad y el desarrollo sostenible. Núcleo regional postgrado. Caracas. Universidad nacional experimental [Publicación periódica].

DOONEY John. Medición del capital humano: alianzas con los gerentes financieros y de línea, junio 2005. [En línea]. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/75301039/MEDICION-DEL-CAPITAL-HUMANO> [Publicación periódica].

FRANCO María del Carmen; ESPINOZA C. Cecibel y ESPINOZA P. María. La responsabilidad social empresarial y su vínculo con la gestión del talento humano en las organizaciones. Universidad y Sociedad. [En línea]. Enero 2017. P. 115. Consultado el 18 de enero [Sección de libro].

FRIEDMAN Milton. The social responsibility of business is to increase its profits. New York Times Magazine, septiembre 13 de 1970. [En línea]. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: <http://umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf> [Publicación periódica].

GIMENEZ E. Gregorio; LOPEZ P. Carmen y SANAU Jaime. La medición del capital humano de los países de la OCDE. Universidad de Zaragoza. [En línea]. Febrero 2017. Consultado el 18 de enero de 2020. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/3136> [Publicación periódica].

Global Reporting Initiative. [Sitio Web]. (Consultado: 03 de noviembre de 2019). Disponible en: <http://www.intedya.com/internacional/282/noticia-que-es-el-global-reporting-initiative-gri.html> [Sección de libro].

GOMEZ V. Mauricio; QUINTANILLA Diego. Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. En Cuadernos Contables. [En línea], núm. 13, enero – junio 2012. Consultado el 18 de enero de 20 [Publicación periódica].

GRAY, R. E.t. Contabilidad y rendición de cuentas: cambios y desafíos en los informes corporativos sociales y ambientales. (1996). [En línea]. Prentice Hall. ISBN: 9780131758605 [Publicación periódica].

HERNÁNDEZ MEJÍA Jeniffer. Modelos de gestión de recurso humano: análisis a las propuestas teóricas respecto a su contribución en la transición de recurso a capital humano, en el marco de la gestión del conocimiento organizacional. Trabajo de grado en admi [Sección de libro].

HERRERO P. Cristina. La investigación en análisis documental. En Educación y Biblioteca (En línea). No. 83 (1997). https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/113423/1/EB09_N083_P44-46.pdf. Consultado el 19 de febrero de 2019. [Sección de libro].

HISTORIA BANCO BBVA. [En línea]. Disponible en: <https://www.bbva.com.co/personas/historia.html> [En línea].

HURTADO RAMOS Andrés H., VARGAS MORENO Jenny L. Propuesta para la medición del capital humano y organizacional de la gestión del conocimiento en una organización. Trabajo de grado en ingeniería en sistemas. Bogotá D.C. Universidad católica de Colombia, fa [Sección de libro].

LOPEZ C. Álvaro; VALLE C. Ramón. Capital humano, prácticas de gestión y agilidad empresarial: ¿Están relacionadas? Revista Europea de dirección y economía de la empresa. (2008). Vol. 17, núm. 2. P. 155 – 178. [En línea]. Consultado el 18 de enero de 2020. [Publicación periódica].

M PORTER y M. KRAMER Estrategia y Sociedad. El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. (diciembre de 2006). [En línea]. Harvard Business Review América Latina. Vol. 84, núm. 12. P. 78-91. Consultado el 10 de febrero de 2 [Publicación periódica].

MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto. Capital intelectual, contabilidad del conocimiento. ECOE Ediciones, 3 ed. Santa Fe de Bogotá. (2004). P. 150. [Sección de libro].

MENDEZ A. Carlos E. Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ta ed. México. Limusa 2008 p. 229 - 230 [Sección de libro].

Méndez Álvarez Carlos Eduardo Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales [Libro]. - Limusa : México, 2008.

MONTOYA, María B. y MARTINEZ Pedro. Responsabilidad social empresarial: beneficios para el negocio. En Responsabilidad Social Empresarial: una respuesta ética ante los desafíos globales. 1ª edición. México 2012. P. 59-73. [Publicación periódica].

MURILLO V. Guillermo. Conocimiento e innovación en los procesos de transformación organizacional: el caso de las organizaciones bancarias en Colombia. En revista estudios gerenciales. [En línea]. Julio – sept. 2009. Vol. 25, num.112 [consultado el 9 de en [Publicación periódica].

NARANJO H. Cristhian; RUBIO J. Juanita; E.T. Indicadores del capital intelectual, memorias. Desarrollo Regional. [En línea]. (enero- junio 2013). Vol. 11, núm.19. P. 46. Consultado el 10 de febrero de 2020. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/> [Publicación periódica].

NORMA DE ASEGURAMIENTO DE SOSTENIBILIDAD. AA 10000 (2008). [En línea]. Disponible en: https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000AS_spanish.pdf [Sección de libro].

ORGANIZACIÓN. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. [Sitio Web]; Buga. (consultado el 24 de enero de 2020). Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-soc> [En línea].

PAREDES, R. Capacitación y Productividad. Comentarios sobre la situación económica. (1994). [En línea]. Consultado el 02 de febrero de [Publicación periódica].

PARRA P. Carlos; RODRIGUEZ F. Fernando. La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. [En línea], (2016). Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602> [Publicación periódica].

PEREZ ORTEGA Giovanni, TANGARIFE MARTINEZ Patricia. Los activos intangibles y el capital intelectual: una aproximación a los retos de su contabilización. En Saber, ciencia y libertad. Mayo 09 de 2013. Vol. 8, No. 1. P. 148 [Publicación periódica].

QUINCHE M. Fabián. Una mirada crítica a las teorías predominantes de la responsabilidad social corporativa. En: Revista de la facultad de ciencias económicas: investigación y reflexión. Universidad La Gran Colombia. (diciembre de 2017). [En línea]. Vol. 2 [Publicación periódica].

ROBLES O. Natalia. Metodología para la evaluación de la eficacia y la eficiencia en la capacitación del recurso humano. Revista Tecnología en marcha. [En línea]. Octubre – diciembre 2008. Vol. 21, Núm. 4. Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en [Publicación periódica].

RODRIGUEZ M. Diana C.; TORRES N. Nelly C. La gestión humana en entidades financieras y de seguros. En revista científica. Universidad Pontificia Bolivariana. [En línea]. Septiembre 2016. Vol. 10, num.1[consultado el 9 de enero de 2020]. Disponible en: ht [Publicación periódica].

SANCHEZ AMBRIZ Gerardo. El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales. En Anales de Documentación. (2009). Vol. 12. pp. 235-254. [Sección de libro].

SANCHEZ CALVILLO, Víctor. El balance social en las empresas. En conciencia tecnológica. Abril 2001, no. 16. [En línea]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401604> [Sección de libro].

SANCHEZ P. Esteban; ALCAIDE H. Francisco. Los recursos humanos: el futuro de la banca. [En línea]. Junio de 2003. Vol. 34, núm. 167, (consultado el 2 de febrero de 2020). Disponible en: http://www.gref.org/nuevo/articulos/fbanca_jun2003.pdf [Publicación periódica].

SANCLEMENTE T. Juan. Formación y entrenamiento para personal de contacto en empresas de servicios. [En línea]. Septiembre 08 de 2010. Consultado el 17 de febrero de 2020. Disponible en: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/download> [Publicación periódica].

SOTO PIZARRO Eliana y PEÑA SANCHEZ Héctor. Identificación de beneficios a partir de la inversión del Capital Humano desde la perspectiva del retorno de la inversión (ROI). Trabajo de Grado en contaduría pública. Buga. Universidad del Valle, facultad de ci [Sección de libro].

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=20483>, Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea]. (25 de septiembre de 2016). Disponible en: [En línea].

TEIJEIRO A. María de las Mercedes; GARCIA A. María T. y MARIN P. Rosa M. La gestión del capital humano en el marco de la teoría del capital intelectual, una guía de indicadores. Departamento de análisis económico. Universidad de Coruña. [En línea]. Consul [Publicación periódica].

TEJEDO R. Francisca; FERRAZ Joaquim. Información del Capital Humano: la generación de intangibles y la responsabilidad social. Cuadernos de gestión. [En línea]. Vol. 6, núm. 1, febrero 13 de 2016. P. 125-144. Disponible en: <http://www.ehu.eus/cuadernosdeg> [Publicación periódica].

TINOCO B. Camilo y SOLER M. Sylvia. Aspectos generales del concepto “capital humano”. Criterio libre. [En línea]. Enero- junio 2011, vol. 9, No. 14. [citado el 13 de julio de 2019]. [Sección de libro].

TORRES Fernando Contabilidad y Balance social. Cuadernos de contabilidad, (2000) 33-58. Citado por HERNANDEZ RODRIGUEZ Danilo y ESCOBAR CASTILLO Adalberto. En Modelo de Contabilidad Social como Herramienta de Gestión para la Responsabilidad Social Empresarial [Sección de libro].

Universidad de Jaén Metodología cualitativa [En línea]. - 01 de 07 de 2019. - http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg.

URIBE E., José Darío. El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente. En: revista del Banco de la Republica. [En línea], no. 1023. [consultado el 15 de enero de 2020]. Disponible en: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publica> [Publicación periódica].

VALENCIA RODRIGUEZ, Marino. El capital humano otro activo de su empresa. Entramado [En línea], julio – diciembre 2005, vol. 1, núm. 2, p. 22 (consultado el 20 de agosto de 2019). Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265420471004> [Sección de libro].

VASQUEZ O. Orencio, CORDERO S. Carlos. Análisis empírico de la información emitida por las empresas del IBEX 35 en materia de responsabilidad social corporativa. [En línea]. Revista Ekonomiaz, (2007). Vol. 65, núm. 2. Consultado el 17 de febrero de 2020. [Publicación periódica].

VIEIRA, Elvira. Capital humano como factor de convergencia: análisis econométrico de la Euro región Galicia-norte de Portugal. Tesis Doctoral. Compostela. Universidad de Santiago de Compostela, Facultad de Ciencias económicas y empresariales, 2007. P. 39 [Publicación periódica].

ZELAYA, Devora. Balance social y sistemas de información para la gestión empresarial responsable y eficiente. Trabajo de especialización en Contabilidad superior y auditoria. [En línea]. Córdoba. Universidad nacional de Córdoba, facultad de ciencias econ [Sección de libro].

9 ANEXOS

9.1 Informe Anual de Responsabilidad Social 2017 - Banco BBVA

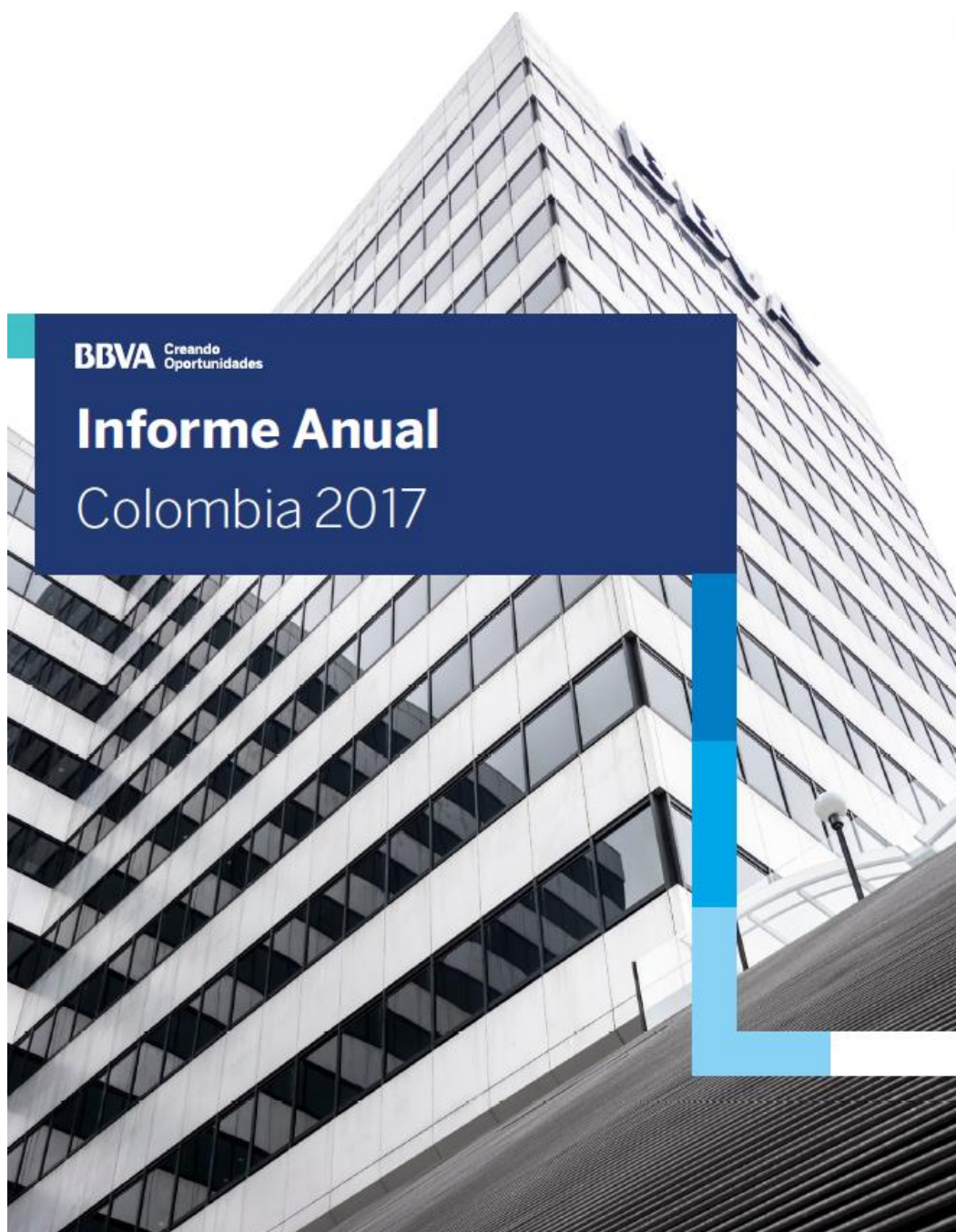


Tabla de Contenido

1. Carta del Presidente	P.7
2. Desempeño	P.11
2.1. Perfil BBVA Colombia	P.13
2.2. BBVA Colombia en Cifras	P.22
3. Estrategia	P.25
3.1. Nuestra Visión	P.27
3.1.1. Entorno Macroeconómico	P.28
3.1.2. Mercado y Posición Competitiva	P.30
3.1.3. Perspectivas Económicas para 2018	P.31
3.1.4. Entorno Regulatorio	P.33
3.1.5. La Digitalización	P.35
3.1.6. Cambio en el Comportamiento de los Consumidores	P.36
3.1.7. Reputación y Análisis de Materialidad	P.37
3.2. Nuestra Aspiración	P.39
3.3. Transformación de BBVA Colombia: Transformation Journey	P.40
3.4. Hacer del Propósito de BBVA una Realidad	P.44
3.5. Modelo de Banca Diferencial	P.46
3.6. Organigrama y Estructura del Negocio	P.47
4. Gobierno Corporativo	P.51
4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	P.53
4.2. Sistema de Cumplimiento	P.54
4.3. Modelo de Control Interno	P.62

5. Gestión de Áreas	P.73
5.1. Riesgos	P.75
5.2. Innovación y Tecnología: la Transformación Digital	P.108
5.3. Segmento de Negocios	P.112
5.3.1. Segmento Particulares	P.112
5.3.2. Segmento Personas Jurídicas	P.115
5.3.3. Corporate & Investment Banking	P.118
5.3.4. BBVA Asset Management S.A. Sociedad Fiduciaria	P.121
5.3.5. BBVA Valores Colombia S.A. Comisionista de Bolsa	P.123
5.3.6. Banca Seguros	P.125
6. Grupos de Interés	P.127
6.1. Análisis de Materialidad	P.129
6.2. Cliente	P.134
6.2.1. Experiencia del Cliente	P.134
6.2.2. Protección del Cliente	P.136
6.2.3. Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	P.138
6.2.4. Omnicanalidad	P.143
6.2.5. Soluciones Centradas en las Personas	P.146
6.3. El Equipo	P.152
6.4. Accionistas	P.157
6.5. Sociedad	P.161
6.6. Cumplimiento de Requerimientos Legales	P.176
6.7. Proveedores	P.180

7. Información Complementaria	P.183
7.1. Informe Anual de Gobierno Corporativo	P.185
7.2. Guías de Elaboración del Informe	P.203
7.3. Indicadores GRI	P.205
7.4. Informe de Revisión Independiente	P.216
8. Informes y Certificaciones	P.221
• Informe del Revisor Fiscal	P.223
• Certificación del Representante Legal y Contador General	P.227
9. Estados Financieros Separados	P.229
• Estado Separado de Situación Financiera	P.231
• Estado Separado de Resultados	P.234
• Estado Separado de Otros Resultados Integrales	P.237
• Estado Separado de Cambios en el Patrimonio	P.238
• Estado Separado de Flujos de Efectivo	P.242
10. Notas a los Estados Financieros Separados	P.243
11. PDU	P.473
11.1 Proyecto de Distribución de Utilidades 2017	P.475
11.2 Miembros Junta Directiva y Comité de Dirección	P.477

9.2 Informe Anual de Responsabilidad Social 2017 - Banco de Occidente



1 TABLA DE CONTENIDO

1. LO MÁS DESTACADO DEL 2017	4	7. GESTIÓN HUMANA	31	B.65 Jornadas Especiales para Recaudo de Impuestos	54
2. PERFIL GENERAL	5	7.1 Perfil de los Empleados	31	B.66 Desarrollo Ventanilla Única de Registro (MUR)	54
2.1 Historia	6	7.2 Empleo, Selección y Evaluación	33	B.67 Recaudo a través de extensión de Red y/o Corresponsales Bancarios	55
2.2 Perfil del Banco	9	7.2.1 Evaluación de Conocimientos	33	B.68 Agilizadores Electrónicos	55
2.3 Misión y Visión	7	7.2.2 Evaluación del Desarrollo	33	B.69 Gestión de Rentas	55
2.3.1 Misión	7	7.2.3 Incrementos por Méritos	34	B.610 Sistema Financiero y Tributarios de Recaudo	56
2.3.2 Visión	7	7.3 Clima Laboral	34	B.611 Gobierno en Línea	56
2.4 Estrategia de Negocio	7	7.3.1 Plan de Acción	34	B.7 Satisfacción del Cliente	57
2.5 Principios y Valores	9	7.3.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente	35	B.71 Estudio Sectorial Bancario	57
2.5.1 Principios	9	7.4 Salud y Seguridad	36	B.72 ENSE	57
2.5.2 Valores Corporativos	10	7.4.1 Seguridad y Salud en el Trabajo	36	B.73 ENSE Reclamos	57
2.6 Calificaciones y Reconocimientos	11	7.4.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente	37	B.74 TEO	58
3. Gobierno Corporativo	12	7.5 Formación	38	B.75 ENSI	58
3.1 Órganos de Control	13	7.5.1 Universidad Corporativa	38	B.76 Acciones en Fiduciaria de Occidente	58
3.1.1 Control Interno	13	7.5.2 Escuela de Líderes	38	B.8 Calidad	59
3.1.2 Control Externo	13	7.5.1.1 Programas de formación presencial	38	B.8.1 Programas de Calidad en el Servicio	59
3.2 Aplicación de Principios Éticos	13	7.5.1.2 Programas de formación virtual	39	B.8.2 Gestión de Reclamos y Requerimientos	60
3.2.1 Conflictos de Interés	13	7.5.2 Modelo de Formación	39	B.8.3 Indicador de Oportunidad en la Respuesta al Cliente	61
3.2.2 Cumplimiento de Principios Éticos	14	7.6 Relaciones Laborales	42	B.8.4 Filosofía sobre Derechos de los Clientes	62
3.3 Filiales	15	7.7 Bienestar Social	42	B.9 Privacidad y Protección al Cliente	62
3.4 Estructura Organizacional	16	7.8 Apoyo al Fondo de Empleados	43	B.9.1 Seguridad Física y Virtual	62
4. Motor de Desarrollo Social y Económico	18	8. CUENTES	44	B.9.2 Modelo de Seguridad de la Información	63
4.1 Distribución de Valor Económico	20	8.1 Régimen de Protección al Consumidor Financiero	44	B.9.3 Atención de Reclamos en Seguridad	64
5. INVERSIÓN SOCIAL	22	8.2 Sistema de Atención al Consumidor Financiero	44	B.9.4 Estándares de Seguridad Física	64
5.1 Medio Ambiente	22	8.3 Educación Financiera	45	B.9.5 Atención Personalizada en Seguridad	64
5.1.1 Premio Nacional de Ecología Planeta Azul	22	8.4 Segmentación	46	B.10 Defensoría del Cliente Financiero	65
5.1.2 Libro Ecológico	24	8.4.1 Segmentación Banca Personal e Intermedia	47	B.11 Estrategia de Información a Clientes	66
5.2 Donaciones	26	8.4.2 Segmentación Banca Empresarial	47	B.12 Accesibilidad	68
5.3 Cultura	27	8.4.3 Segmentación Banca de Vehículos y Motos	48	B.12.1 Accesibilidad Personas Discapacitadas	68
5.3.1 Premio Nacional ANIF - Fiduciaria de Occidente al Periodismo Económico	27	8.4.4 Segmentación Unidad de Leasing	49	B.13 Multicanalidad	70
6. Inclusión Financiera	28	8.5 Corresponsales Bancarios	50		
6.1 Universidad San Buenaventura	28	8.6 Servicios Especiales	51		
6.2 Colateos	29	8.6.1 Pago a Pensionados	51		
6.3 Ocorinto	30	8.6.2 Página Electrónica para Liquidación y Pago de Impuestos	52		
		8.6.3 Cajeros Humanos	53		
		8.6.4 Jornadas Móviles de Recaudo	53		

9.3 Informe Anual de Responsabilidad Social 2017 - Banco de Bogotá





7 Nuestro Compromiso con los Grupos de Interés

Diálogos con Grupos de Interés

Con el objetivo de conocer la percepción de nuestros Grupos de Interés sobre los temas más relevantes para la Sostenibilidad del Banco en 2016 y 2017, llevamos a cabo diálogos con clientes, proveedores, gerentes administrativos de nuestras oficinas, empleados comerciales y accionistas.

Estos diálogos se desarrollaron por medio de talleres de construcción co-creativa, en los cuales los participantes identificaron y priorizaron aspectos fundamentales con base en los criterios de riesgo, impacto y oportunidad, y nos dieron a conocer su percepción sobre cada uno de los asuntos mencionados.

Diálogos y principales temas priorizados en cada uno:

