

**IMPORTANCIA DE LAS CONDICIONES LABORALES PARA EMPLEADOS DE  
DOS SUCURSAL DEL BANCO XXX**

**ANÁLISIS EN DOS SUCURSALES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA POR MEDIO  
DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL STAKEHOLDER  
EMPLEADOS**

**TALLER DE GRADO 2**

**DAVID RICARDO SALAZAR GARZON**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**BOGOTÁ, JUNIO – 2011**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL ENFOQUE LOS STAKEHOLDERS	3
ANÁLISIS EN EL STAKEHOLDER EMPLEADOS EN DOS SUCURSALES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ	8
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	19
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXO	21

## INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge la información otorgada por los funcionarios en dos sucursales de una entidad financiera. Esta información trata sobre las percepciones de las condiciones laborales de los empleados enmarcadas dentro de la responsabilidad social empresarial, y la comunicación que establece su organización con los empleados con el fin de identificar si estas percepciones determinan lineamientos sobre responsabilidad social empresarial por parte de la empresa en cuestión.

Por lo anterior, establecer relaciones directas sobre las percepciones de los empleados con temas de responsabilidad social empresarial, en términos de satisfacción laboral, permite que estas prácticas se expliciten por parte de la empresa dentro de su comunicación interna.

Para ello, el documento se organiza en tres capítulos. En el primer capítulo, se abordan los temas relevantes de responsabilidad social empresarial y el enfoque de los stakeholders, en especial el stakeholder empleados. En el segundo, se presenta el formato de la entrevista por medio de la cual se recoge la información y su respectivo análisis. Por último el tercer capítulo, en el cual a manera de conclusión, se sintetizan las observaciones y se proyectan las recomendaciones pertinentes.

# **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL ENFOQUE DE LOS STAKEHOLDERS**

## **Definición de Responsabilidad Social Empresarial**

El concepto de responsabilidad nace del verbo responderé que significa: responder, corresponder, ser digno de, o igual a. Por responsabilidad social se entiende como una integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores.

Por consiguiente, la Responsabilidad Social Empresarial es en la actualidad una respuesta al cambio de enfoque que han requerido las organizaciones presionadas por la competencia existente en el mercado, las amonestaciones que hace la sociedad al buscar entablar como principio fundamental la igualdad con el objetivo de aminorar efectos de la explotación, discriminación, agresión al medio ambiente y la degradación de la sociedad, a través de la toma de conciencia sobre los efectos de sus acciones y medidas que deban implementar al ser desfavorables los resultados.

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial surgió en Estados Unidos a partir de los años 50 y 60 justo en el momento en que grandes grupos buscaban incrementar sus beneficios económicos y de empoderamiento pese a los graves excesos y problemas que se desencadenaban en la sociedad; posteriormente, su definición se desarrolla en Europa cerca del 90 donde la Comisión Europea hace participes a las empresas de una maniobra de empleo que ayudara a suplir las necesidades de la época, hecho que luego involucró a los gobiernos en general y posibles participantes responsables socialmente, que pudieran proyectar cambios sustanciales y enmarcara una iniciativa de transformación a largo plazo.

Es allí donde el concepto adquiere fuerza y evoluciona a “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y relaciones con sus interlocutores”<sup>1</sup>, que se extiende a grados de responsabilidad como lo afirma Castillo Clavero<sup>2</sup> al aseverar que existen tres tipos de niveles de compromisos con la sociedad. El primero estaría compuesto por sus accionistas, directivos y trabajadores; el segundo, por sus proveedores, clientes, distribuidores, prestamistas y consumidores y, por último, su entorno en general donde está el estado, las administradores y comunidades a las que pertenece o le rodean; todas percepciones que dan vía a un nuevo concepto que enmarcaría a la RSE en términos de cooperación mutua.

Ahora bien, Fernandez Gago<sup>3</sup> nos indica el auge de la responsabilidad social a nivel mundial, la cual da inicio con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y continúa con otra serie de iniciativas. El Pacto, es una iniciativa internacional para promover el desarrollo de una economía mundial y así buscar de cierta manera un equilibrio en donde las organizaciones compartan de cierta forma las utilidades obtenidas de la misma sociedad. Sus principales rasgos son<sup>4</sup> los siguientes:

### **Los Diez Principios del Pacto Mundial**

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales Aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción

#### **Derechos Humanos**

Principio 1. Las Empresas Deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, Dentro De Su Ámbito de Influencia.

---

<sup>1</sup> COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas. Bruselas 18.7.2001. COM (2001).P.7

<sup>2</sup> CARNEIRO, Manue.l La Responsabilidad Social Corporativa Interna: la nueva frontera de los recursos humanos. Madrid: Esic Editorial 2004. P.33.

<sup>3</sup> FERNÁNDEZ GAGO, Roberto. Administracion de la Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: Thomson Editores, 2005. Pp. 37 - 40

<sup>4</sup> Tomado textualmente de: [http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Los\\_Diez\\_Principios.html](http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Los_Diez_Principios.html).

Principio 2. Las Empresas Deben asegurarse de que SUS Cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

### **Estandares Laborales**

Principio 3. Las Empresas Deben apoyar Libertad de Asociación y El Reconocimiento Efectivo del Derecho al estilo de Negociación Colectiva.

Principio 4. Las Empresas Deben apoyar la eliminación de Toda Forma de Trabajo Forzoso o realizado Bajo coacción

Principio 5. Las Empresas Deben apoyar la erradicación del Trabajo Infantil.

Principio 6. Las Empresas Deben apoyar la Abolición de las Prácticas de discriminación en El Ocupación y Empleo.

### **Medio Ambiente**

Principio 7. Las Empresas deberán mantener sin Enfoque preventivo Que favorezca El Medio Ambiente.

Principio 8. Las Empresas Deben fomentar La de Las Iniciativas promuevan Mayor Que Una Responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las Empresas El Deben favorecer la Difusión y Desarrollo de las Tecnologías respetuosas Con El Medio Ambiente

### **Anticorrupción**

Principio 10. Las Empresas Deben Trabajar en contra de la Corrupción en TODAS SUS Formas, incluídas la soborno y extorsión.

Es así como las empresas pueden claramente adquirir una responsabilidad social con todo su entorno, analizando cualquier ambiente que pueda afectar con la ejecución de su trabajo, es decir, deben eliminar el trabajo forzoso, infantil y la discriminación ya sea sexual o por la raza, debe analizarse el medio ambiente y si la empresa lo afecta de alguna manera.

Por otra parte, Fernández Gago<sup>5</sup> muestra otra iniciativa, las líneas Directrices de la OCDE para las empresas multinacionales, aclarando lo que debe hacer una empresa con responsabilidad

---

<sup>5</sup> FERNÁNDEZ GAGO, Roberto. Administracion de la Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: Thomson Editores, 2005. Pp. 43 – 47.

social, además ejemplifica un gran compromiso que deben tener las organizaciones estimulando la contratación de personal, distribuir las políticas empresariales a los empleados y abstenerse de cometer cualquier falta ética en cuanto a las políticas locales.

Como otro ente regulador de la responsabilidad social, se encuentra a la Unión Europea la cual busca siempre el bienestar de todos sus ciudadanos forjando un desarrollo sostenible. Existe un comunicado que habla sobre la responsabilidad social en Europa en donde se incluye una atención a las necesidades y características de las pequeñas y medianas empresas, además de fomentar un intercambio de experiencias entre las empresas, para que todas puedan sobrevivir en un mercado volátil.

Pero teniendo en cuenta que estamos en un mundo Globalizado, se ha creado una institución llamada Global Reporting Initiative la cual “contribuye a la creación de un marco común de información y transparencia sobre la sostenibilidad y dada la buena aceptación que ha tenido entre diversos organismos, es una frecuente fuente de referencia, convirtiéndose en un estándar a nivel mundial.”<sup>6</sup> Dentro de los principios generales de Global Reporting Initiative se encuentran: La transparencia, como la naturaleza integradora que considera que las opiniones de todos los stakeholders son importantes y un contexto de sostenibilidad, que analiza cómo aporta la organización a la economía del país. Además de mantenerse una neutralidad en donde se debe presentar una imagen real y justa de lo que realmente busca la empresa.

### **Definición Stakeholder**

Un Stakeholder es definido tradicionalmente como “cualquier individuo o grupo que pueda afectar o sea afectado por las acciones, decisiones, políticas, prácticas o metas de la

---

<sup>6</sup> Ibidem.

organización”<sup>7</sup>, que al combinar con la RSE se establece una estrategia de planificación empresarial ética al coincidir con las segmentaciones de esta. En este sentido, los stakeholders se pueden configurar como “los stakeholders primarios de una empresa incluyen a los propietarios, clientes, empleados y proveedores. También son de vital importancia para la supervivencia de una empresa sus accionistas y el consejo de directores.”<sup>8</sup>Mientras que, se presentan y articular dentro de la empresa otros stakeholders, los secundarios los cuales “incluyen a todos los grupos interesados, como los medios masivos de comunicación, consumidores, cabilderos, tribunales, gobiernos competidores, el público y la sociedad.”<sup>9</sup>

Según lo anterior, se puede considerar que, y con el fin de especificar la ubicación exacta de los empleados dentro de esta Teoría de los stakeholders que los stakeholders primarios pueden ser llamados internos según “Mitroff (1983) distingue entre *stakeholders* internos y externos y, por tanto sitúa la línea divisoria en las paredes de la empresa. Pero observa que esta misma distinción sólo llega a ser operativa en función de la concepción de la empresa. [...] Cavanagh y McGovern (1988) distinguen entre internos y externos: consideran internos a los directivos, a los trabajadores y a los accionistas; y externos, a los gobernantes, a los clientes, a la comunidad local, al entorno ambiental y a la comunidad internacional.”<sup>10</sup> Es así como después de éstas posibles ubicaciones y delimitaciones de los stakeholders, los empleados guardan la característica de ser primarios e internos lo que posibilita que a través de la guía Ethos para evaluar la responsabilidad social empresarial interna y dos principios de dos áreas del Pacto Global: Estándares Laborales y Derechos Humanos.

---

<sup>7</sup> FREEMAN, R. E. en WEISS, JOSEPH W, ÉTICA DE LOS NEGOCIOS: Un Enfoque De Administración De Los Stakeholders Y De Casos 4ª. Edición. Thomson. P. 52.

<sup>8</sup> WEISS, JOSEPH W, ÉTICA DE LOS NEGOCIOS: Un Enfoque De Administración De Los Stakeholders Y De Casos 4ª. Edición. México: Editorial Thomson. P. 52, 2006.

<sup>9</sup> Ibidem.

<sup>10</sup> LOZANO; JOSEP. Ética y empresa. Valladolid: Editorial Trotta. P. 126, 1999.



# **ANÁLISIS EN EL STAKEHOLDER EMPLEADOS EN DOS SUCURSALES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

## **METODOLOGÍA**

### **Población en Estudio.**

La sucursal 1 de la entidad financiera en estudio con un total de 8 empleados incluidos. Se encuentra en el sector urbano en las cercanías de la Pontificia Universidad Javeriana.

La sucursal 2 de la entidad financiera en estudio con un total de 9 empleados incluidos. Se encuentra en el sector urbano sobre la carrera séptima entre calles 75 y 85 Barrio Santa María de los Ángeles.

### **Descripción de la Muestra.**

La aplicación del instrumento de medida en el sector privado alcanzó a las 16 encuestas diligenciadas, que corresponden a un 100%.

### **Instrumento de medida.**

El instrumento para medir las percepciones de las condiciones laborales es la guía Ethos en dos principios de dos áreas del Pacto Global: Estándares Laborales y Derechos Humanos por medio de la siguiente entrevista:

## **ENTREVISTA**

### **BANCO XXX**

#### **ESTANDARES LABORALES**

1. El Banco cuenta con un convenio colectivo.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

2. El Banco pone a disposición informaciones básicas sobre derechos y deberes del pacto salarial.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

3. Posee la compañía políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

4. Al cerrar el periodo referente al programa de práctica laboral, trata de emplearlo en la propia empresa y en caso de imposibilidad, le confiere oportunidades en empresas u organizaciones aliadas.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

5. Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

6. Ofrece las mismas prestaciones de sus empleados registrados a los empleados tercerizados.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

7. Posee política expresa de respeto a la privacidad de sus empleados en lo que se refiere a informaciones sensibles.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

8. La política de promoción de la equidad de género es explícita en lo que se refiere a salarios y prestaciones, seguridad social privada, acceso a entrenamientos y becas de estudios.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

9. El código de conducta y/o la declaración de valores de la empresa contemplan cuestiones relativas a la no discriminación de los trabajadores tercerizados.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

10. Integra los trabajadores tercerizados a sus programas de entrenamiento y desarrollo profesional.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

11. Promueve ejercicios físicos en el horario laboral.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

12. Promueve programa de combate al estrés para los empleados, especialmente para los que desempeñan funciones más estresantes (como operadores de call center, cajeros etc.)

SI\_\_\_ NO\_\_\_

## **DERECHOS HUMANOS**

13. Contempla en sus políticas de desarrollo programas que promuevan la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización con los valores y principios individuales de sus empleados.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

14. Considerando su papel social respecto a los practicantes, les ofrece buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal en sus respectivas áreas de estudio y con el debido acompañamiento.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

15. Busca asociaciones con organizaciones especializadas para desarrollar programas de capacitación y estímulo al emprendimiento.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

16. Ofrece programa de seguridad social complementario a todos sus empleados.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

17. Promueve campañas de inmunización para empleados y sus dependientes por medio de vacunas que no ofrece la red pública de salud (por ejemplo, la vacuna contra gripe).

SI\_\_\_ NO\_\_\_

18. Facilita la utilización de la flexibilidad de horario de 1 hora de amamantación conforme la legislación en vigor.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

La política de valoración de la diversidad y no discriminación está en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa. Esa política contempla explícitamente:

19. La cuestión de género.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

20. La cuestión de edad.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

21. La cuestión religiosa.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

22. La cuestión de la orientación sexual.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

23. La cuestión del origen geográfica.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

24. La cuestión de la clase social.

SI\_\_\_ NO\_\_\_

Gracias por su amable colaboración al diligenciar esta entrevista.

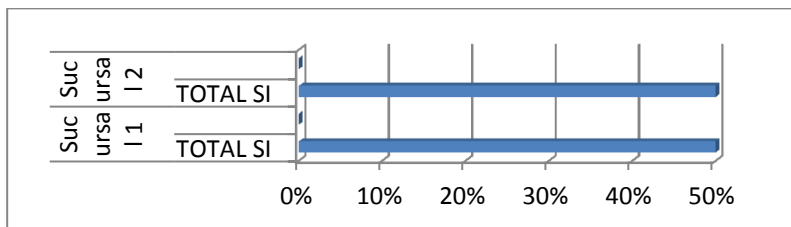
## ANÁLISIS DE DATOS

Para realizar el análisis de la investigación empírica se tabularon los datos en Excel

## RESULTADOS

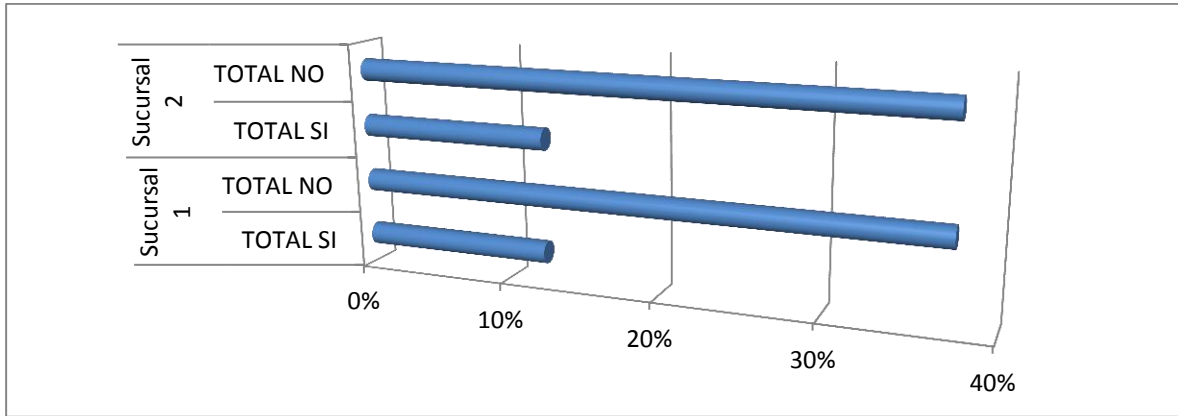
Se tomaron como muestra el personal de dos sucursales del Banco en donde se incluyeron encuestas a todos los cargos de dichas sucursales como lo son el gerente, subgerente, los asesores y los cajeros. El total de los entrevistados fueron 16 personas, evaluando 8 personas en cada oficina.

	Sucursal 1		Sucursal 2	
	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL SI	TOTAL NO
<b>1. El Banco cuenta con un convenio colectivo.</b>	50%	0%	50%	0%



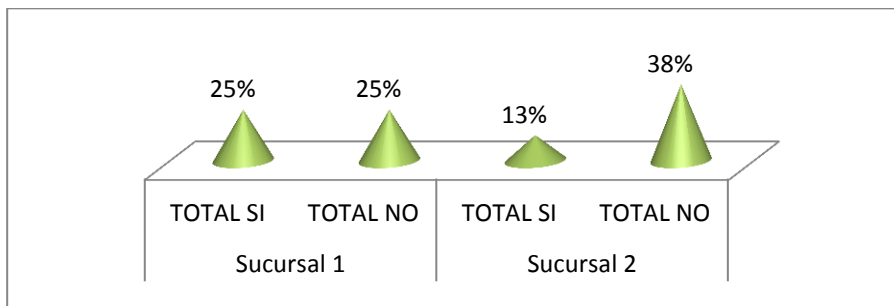
Con esta pregunta se pudo evidenciar que todos los funcionarios de cada una de las oficinas conocen el pacto colectivo que tienen con el Banco. En el pacto colectivo se explica detalladamente los beneficios adicionales que les otorga el banco y cuáles son las condiciones. Adicionalmente, allí se especifica el tiempo de cobertura de este que es renovable cada tres años y por el cual reciben a la hora de suscribirse a este una bonificación equivalente a un salario básico de cada trabajador, sin superar los dos millones de pesos.

	Sucursal 1		Sucursal 2	
	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL SI	TOTAL NO
<b>3. Posee la compañía políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados.</b>	13%	38%	13%	38%



Se puede evidenciar que los trabajadores de las dos sucursales encuestadas no tienen claro el sistema y la forma en que el banco puede escuchar formalmente las inquietudes, sugerencias y críticas perdiendo la oportunidad de expresarse. Se pudo evidenciar que el banco efectivamente sí cuenta con un sistema de información llamado Intranet en el cual el banco tiene constante comunicación con sus colaboradores.

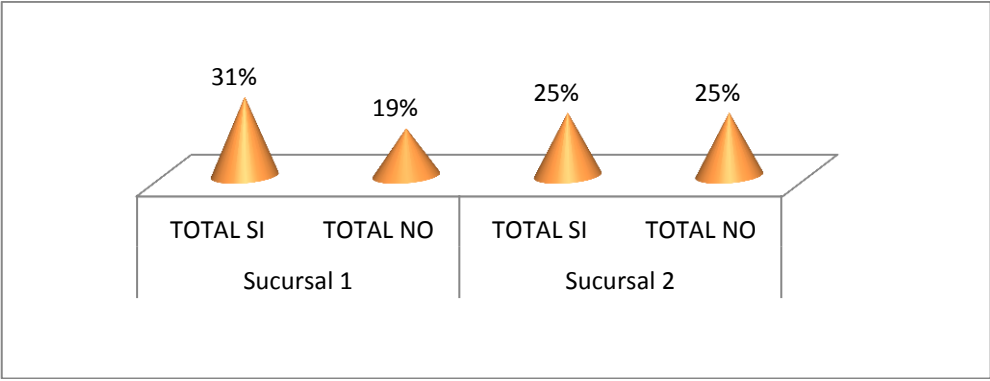
	Sucursal 1		Sucursal 2	
	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL SI	TOTAL NO
<b>5. Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.</b>	25%	25%	13%	38%



Con estas respuestas se evidencia que el 38% de los encuestados reconoce que el Banco ha tenido reclamos laborales relacionados con despidos en los últimos tres años. Por tratarse de una entidad bancaria en donde se manejan altos índices y procesos relacionados con la seguridad de la información, la cual debe ser confidencial y el manejo de los recursos de los clientes los cuales deben ser administrados de manera transparente y responsable. Constantemente el banco inicia procesos a funcionarios por faltas a las normas y procesos de seguridades establecidos los cuales terminan algunas veces con despidos de funcionarios o sanciones administrativas.

Algunos de estos procesos son demandados por los funcionarios sancionados o despididos iniciando así procesos legales en contra del Banco

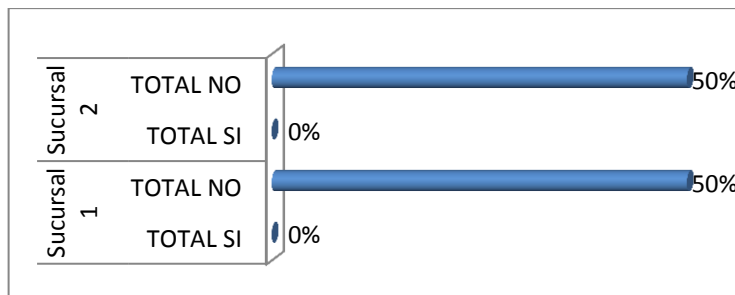
	Sucursal 1		Sucursal 2	
	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL SI	TOTAL NO
<b>11. Promueve ejercicios físicos en el horario laboral.</b>	31%	19%	25%	25%



Dentro de los programas de salud ocupacional del Grupo Económico al cual pertenece el Banco, se encuentra una guía de ejercicios con los cuales se previenen la aparición de enfermedades como el túnel del carpo. Mediante estos resultados pudimos ver que en ambas sucursales casi la mitad de la población de estas desconoce que su compañía tenga una guía de ejercicios físicos, si bien algunos de ellos argumentan que aunque los conocen es muy difícil poner en práctica estos procedimientos por la presión que requiere la atención al público en

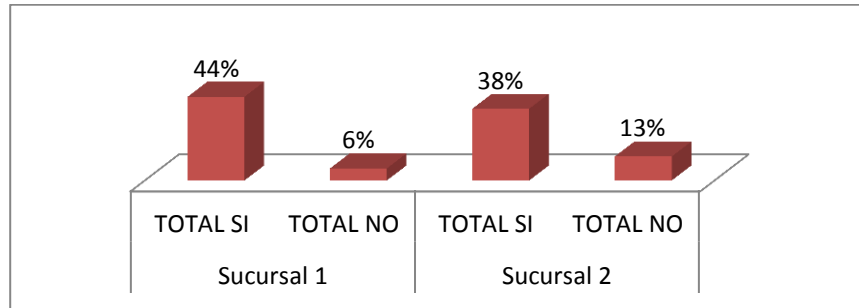
una entidad bancaria. También se pudo evidenciar que esta política está más desarrollada como un requisito que como un bienestar para los empleados.

	Sucursal 1		Sucursal 2	
	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL SI	TOTAL NO
<b>12. Promueve programa de combate al estrés para los empleados, especialmente para los que desempeñan funciones más estresantes (como operadores de call center, cajeros etc.)</b>	0%	50%	0%	50%



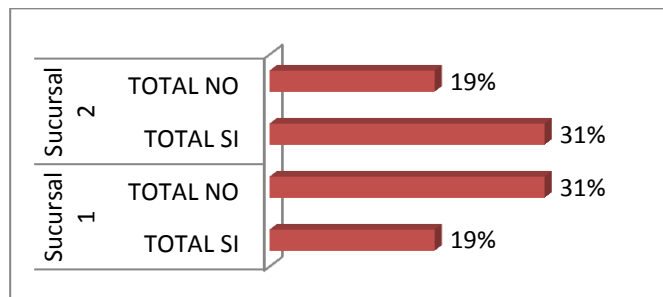
Es evidente que en esta entidad Bancaria no existe un programa para combatir el estrés para aquellos empleados que desempeñan funciones repetitivas y con alto volumen de operaciones, el 100% de la población encuestada en ambas sucursales afirma que no existe dicho programa. Por el contrario son medidos por la cantidad de operaciones realizadas en determinados lapsos de tiempo. Presionando así una atención más rápida a los usuarios y generando mayor tensión para los trabajadores.

	Sucursal 1		Sucursal 2	
	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL SI	TOTAL NO
<b>13. Contempla en sus políticas de desarrollo programas que promuevan la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización con los valores y principios individuales de sus empleados.</b>	44%	6%	38%	13%



Se observa que en las dos poblaciones encuestadas se tiene en cuenta que la organización tiene como política fomentar la congruencia entre los principios y valores personales con los principios y valores corporativos generando así mayor identidad y pertenencia de los empleados con la organización y fomentando el fortalecimiento de su cultura organizacional.

	Sucursal 1		Sucursal 2	
	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL SI	TOTAL NO
<b>15. Busca asociaciones con organizaciones especializadas para desarrollar programas de capacitación y estímulo al emprendimiento.</b>	19%	31%	31%	19%



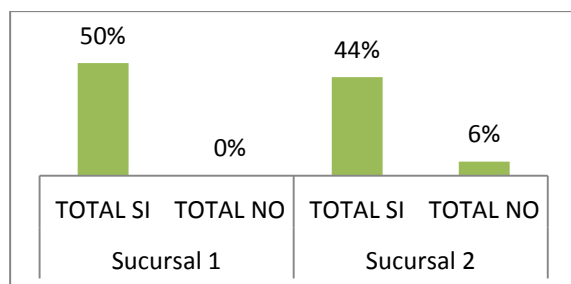
Aunque en ambas poblaciones se tienen los mismos resultados y se evidencia que no todos los funcionarios conocen y se benefician con los programas de capacitación externos como diplomados y charlas pues se evidenció que los funcionarios que trabajan como cajeros en dicha entidad no tienen aun definido un plan de educación complementario como sí lo tienen el resto de los cargos de sus oficinas.



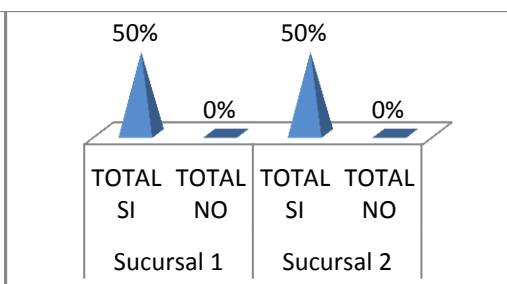
El Banco además fomenta el emprendimiento de sus empleados y sus familias con charlas y capacitaciones para microempresarios en alianza con la camara de comercio de Bogotá.

	Sucursal 1		Sucursal 2	
	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL SI	TOTAL NO
<b>16. El Banco ofrece programa de seguridad social complementario a todos sus empleados.</b>	50%	0%	44%	6%
	Sucursal 1		Sucursal 2	
	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL SI	TOTAL NO
<b>17. Promueve campañas de inmunización para empleados y sus dependientes por medio de vacunas que no ofrece la red pública de salud (por ejemplo, la vacuna contra gripe).</b>	50%	0%	50%	0%

16



17



Hay un gran reconocimiento por parte de los funcionarios acerca de los beneficios complementarios que tienen en materia de salud para todos los funcionarios. Pues el Banco tiene convenio con medicina prepagada para los funcionarios y su núcleo familiar. Al igual que con una Eps para plan complementario de salud y cuenta con consultorios médicos y odontológicos propios para emergencias y controles de salud de los funcionarios, los cuales son de fácil acceso. Adicionalmente el Banco cuenta con un plan de Vacunación especial para los funcionarios en donde la Cruz Roja Colombiana, visita cada una de las áreas del Banco vacunando a los funcionarios sin costo alguno, con vacunas que no ofrece la red pública.

Estos beneficios como se evidencia en los resultados son conocidos por todos los funcionarios y son de fácil acceso.

### **Influencia del Pacto Colectivo y Código de Ética Empresarial**

En el Banco se ha implementado el Pacto Colectivo como medio de garantizar continuidad y equilibrio organizacional así como los derechos y beneficios que constituyen un gran incentivo para sus integrantes, dentro de esta alianza encontramos puntos como:

- Normas Generales: Donde se establecen las pautas y principios básicos como tiempos de vigencia del pacto, condiciones y garantías.
- Salarios y Prima Extralegal: Época concreta en que se aumentaría la remuneración y sus respectivas cuotas, más incentivos económicos al cumplir un año más dentro de la organización.
- Auxilios: Dentro de los cuales existe el de vacaciones, educativos, óptico, alimentación.
- Otros beneficios: Se encuentran la póliza colectiva de salud, el seguro de vida, uniformes, un fondo de vivienda para estimular el ahorro, programas de bienestar y capacitación.
- Disposiciones Finales: Hallamos estímulos adicionales para el trabajador, así como medidas en cuanto a Primas extralegales, pérdidas de auxilios y beneficios, mínimos derechos, naturaleza de los auxilios.

Al hacer de esta estrategia una de las más óptimas a optar en el sector empresarial ya que “este Pacto Colectivo de Trabajo, es el resultado del proceso institucional adelantado en forma previa, que permitió al Banco conocer la opinión, inquietudes, sugerencias y aspiraciones de sus trabajadores sobre el Pacto Colectivo anterior y su mejoramiento.

Así mismo, es la expresión del aprecio que el Banco tiene por el trabajo, el compromiso, la dedicación y lealtad de sus trabajadores. Obedece igualmente al interés de la organización, por mejorar colectivamente y dentro de sus posibilidades económicas el salario de sus trabajadores, así como consagrar normas sobre aspectos económicos, asistenciales y sociales, con carácter extralegal, de acuerdo con la política social y de buen entendimiento que siempre ha prevalecido en el Banco con el principal propósito de preservar las mejores relaciones laborales, dentro de un claro espíritu de colaboración, lealtad y eficiencia que otorgue confianza y seguridad a las partes.”<sup>11</sup>

Es así como se facilita un adecuado ambiente organizacional congruente con las políticas éticas adecuadas y en particular del banco donde priman el respeto, la honestidad la confiabilidad, la cohesión, como eje fundamental del gobierno corporativo al ser conscientes de que “La ética es y ha sido un factor determinante en la cultura de las empresas del Grupo XXX y es altamente valorada por nuestros colaboradores, clientes, accionistas y público en general. Es considerada como una parte fundamental de nuestra gestión, dado que hace parte de la conciencia individual y colectiva” <sup>12</sup>.

Se comprueba así que las personas se preocupan por la ética empresarial, debido a que son atraídos por compañías socialmente responsables las cuales tiene características que incluyen reparto de utilidades, bonos y recompensas monetarias<sup>13</sup>, además de su buenas referencias con sus interlocutores y el mercado en el que se desarrolla explícitamente su actividad; que al cotejar con lo proyectado del individuo, el resultante es su visión de futuro y su búsqueda de un equilibrio natural entre lo profesional, personal, lo económico y social se concibe un pensamiento congruente con lo que sería participante activo en la responsabilidad social empresarial desde un marco de cooperación con sus stakeholders.

---

<sup>11</sup> Banco XXXX., PACTO COLECTIVO 2009-2012, Capítulo I: Normas Generales “Artículo tercero. Fundamentos de hecho y de derecho”.

<sup>12</sup> Banco XXXX., CÓDIGO DE ÉTICA - GRUPO EMPRESARIAL XXXX, Presentación. P.1.

<sup>13</sup> WEISS, JOSEPH W, ÉTICA DE LOS NEGOCIOS: Un Enfoque De Administración De Los Stakeholders Y De Casos 4ª. Edición. México: Editorial Thomson. P. 11, 2006.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro de las evidencias que se dieron en las entrevistas con los funcionarios en las dos sucursales de el Banco y con los resultados registrados de estas encuestas se puede ver que no todas las políticas, beneficios y procesos establecidos por esta entidad son conocidos por el 100% de los empleados, lo que lleva a perder oportunidades de mejora tanto para el Banco como para sus colaboradores. Se podría capacitar a los jefes de área para transmitir a sus delegados y capacitarlos en todo lo que refiere a procedimientos y beneficios a los cuales puede acceder mediante las herramientas que ya existen.

Desde los resultados de las encuestas en materia de derechos humanos, se recomienda que el Banco brinde las mismas oportunidades de capacitación en materia de emprendimiento y oportunidades de desarrollo a todos los funcionarios, puesto que algunos de ellos en especial quienes desarrollan el cargo de cajeros no reciben estos beneficios. También es importante fortalecer el tema de la política de edad que tiene en cuenta a la hora de vincular personal a la organización o promoverlo dentro de ella puesto que este factor no debería influir en este tipo de decisiones, puesto que en el mercado se encuentra muchos profesionales altamente capacitado que supera la edad de vinculación de esta entidad que es de 25 años. Al igual que para promover a los empleados a cargos directivos dentro de la organización se tiene en cuenta este factor.

En materia de estándares laborales se podrían mejorar las políticas de compensación para los empleados tercerizados y vinculados mediante el contrato de aprendizaje en alianza con el SENA, puesto que estos funcionarios realizan las mismas labores y cumplen los mismos horarios que los empleados de planta del Banco. Estas diferencias tan marcadas no se deberían ver al interior de la organización ya que los empleados tercerizados tampoco reciben ningún tipo de auxilio consagrado en el pacto colectivo.

## BIBLIOGRAFÍA

CARNEIRO, Manuel. La Responsabilidad Social Corporativa Interna: la nueva frontera de los recursos humanos. Madrid. Esic Editial 2004.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, 18.7.2001. COM(2001) 366.

CONCEPTOS Básicos E Indicadores De Responsabilidad Social Empresarial – Manual De Apoyo Para Periodistas. Pontificia Universidad Javeriana, Ethos. 2007

FERNÁNDEZ GAGO, Roberto. Administracion de la Responsabilida Social Corporativa. Madrid: Thomson Editores, 2005..

LOZANO; JOSEP. Ética y empresa. Valladolid: Editorial Trotta, 1999.

WEISS, Joseph W. Etica en los negocios: un enfoque de administración de los stakeholders y de casos. Mexico D.F.Thomson Editores. 2006.

[http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Los\\_Diez\\_Principios.html](http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Los_Diez_Principios.html)

## ANEXO

### **Código de Ética - Grupo Empresarial XXXX**

#### **Presentación**

La ética es y ha sido un factor determinante en la cultura de las empresas del Grupo XXXX y es altamente valorada por nuestros colaboradores, clientes, accionistas y público en general. Es considerada como una parte fundamental de nuestra gestión, dado que hace parte de la conciencia individual y colectiva.

Lo anterior se hace evidente en la preferencia del público por nuestras marcas, productos y servicios y en la reputación e imagen construidas por años sobre dicho fundamento, lo que representa un activo estratégico de las compañías y, además, constituye un respaldo esencial en momentos de eventual dificultad.

Este código de ética hace parte integral del Sistema de Buen Gobierno Corporativo que han adoptado las empresas del Grupo XXXX, el cual pretende entre otros aspectos, que la confianza y el valor percibidos por colaboradores, clientes, accionistas y demás grupos de interés aumenten y seamos reconocidos por la mayor percepción de transparencia en nuestra gestión.

En el código se enuncian algunas pautas básicas de conducta que deben ser cumplidas por los miembros de las Juntas Directivas, Presidentes, Directivos, Funcionarios e Intermediarios. Pero es importante resaltar que se hace necesario siempre acudir al buen criterio, la responsabilidad y la prudencia a la hora de valorar una situación de posible conflicto ético.

Por último los invito a que nos familiaricemos también con los valores éticos de las empresas, las leyes y regulaciones aplicables, las políticas internas, y actuemos siempre en consecuencia, incluyendo la solicitud de consejo a las instancias pertinentes si hay duda sobre el curso apropiado de acción, o recurriendo a los jefes inmediatos ante una situación de conflicto de interés entre lo personal y lo empresarial.

#### **Declaración ética**

Como miembro del Grupo Empresarial XXXX me comprometo a:

- ✓ Atender a todos los clientes, proveedores y demás grupos de interés conforme a principios de igualdad y oportunidad. Esto es tener por ellos el máximo respeto, cordialidad y tolerancia.
- ✓ Tratar sin discriminación (de raza, género, religión preferencia sexual o nacionalidad) a los clientes, proveedores, compañeros y al público en general.
- ✓ Honrar los compromisos, reuniones y entrega de resultados propios del cargo o posición que se desempeña.
- ✓ Explicar al cliente, de manera clara y precisa, los usos, beneficios y condiciones contractuales de los productos sin omitir intencionalmente alguna de sus características.
- ✓ Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarme.
- ✓ Hablar bien de las marcas del Grupo y promoverlas, exaltando siempre la importancia que éstas representan en la buena imagen que nuestras Compañías deben tener en el sector al cual pertenecen.
- ✓ Ser respetuoso con la competencia sus productos y sus funcionarios, de manera tal que no se atente contra su buen nombre.
- ✓ Enaltecer la imagen de la Empresa con un manejo impecable de mis finanzas, endeudamiento y relaciones comerciales.
- ✓ Responder por el uso de mis claves de acceso a los sistemas de información y mantenerlas de manera confidencial.
- ✓ Instalar solo los programas de computador que estén respaldados con licencias de protección de la propiedad intelectual y derecho de uso y explotación.

- ✓ Utilizar las oficinas, dependencias, sistemas de información, acceso a la red y demás elementos de trabajo de las Compañías únicamente para propósitos aprobados por las empresas.
- ✓ Comunicar el grado de parentesco formal que tenga o establezca con otros funcionarios de la misma compañía o que sean candidatos para el ingreso a la misma.
- ✓ Guardar la debida reserva y confidencialidad sobre los documentos e información a los que tengo acceso con ocasión del trabajo.

Como miembro del Grupo Empresarial XXX reconozco que las siguientes conductas son inaceptables:

- ✓ Dar o aceptar dineros, dádivas, favores sustanciales o cualquier tipo de beneficios para hacer, dejar de hacer o influir sobre otras personas en la ejecución u omisión de tareas o decisiones.
- ✓ Efectuar o definir contratos, o tomar decisiones que favorezcan a familiares o amigos.
- ✓ Celebrar operaciones con personas sobre las cuales existan indicios de que participan o han participado en actividades delictivas.
- ✓ Agredir, maltratar, o cometer cualquier forma de vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana.
- ✓ Tomar como propias o comercializar las creaciones, invenciones, software, manuales, descubrimientos y mejoras en los procedimientos elaborados y patrocinados por la empresa durante el tiempo en que preste los servicios a la misma.
- ✓ Dar declaraciones a medios de comunicación sobre eventos internos o externos. Excepción de las personas encargadas de las relaciones públicas o autorizadas expresamente por la Compañía para tal fin.
- ✓ Divulgar información confidencial relacionada con los siguientes ítems:
  - ❖ Estados financieros o de resultados que no hayan sido presentados públicamente.
  - ❖ Datos de clientes, intermediarios o proveedores.
  - ❖ Procesos de negocio, de apoyo o información sobre infraestructura tecnológica.
  - ❖ Datos que comprometan la seguridad y los activos por acciones fraudulentas.
  - ❖ En general, cualquier información que pueda poner en condición de desventaja a la empresa frente a la competencia.
- ✓ Aprovechar inapropiadamente y para beneficio personal la información a la que tengo acceso en desarrollo de mi vínculo con las empresas del Grupo Bolívar.
- ✓ Distribuir o consumir sustancias prohibidas o drogas controladas e ilegales.
- ✓ Asistir al lugar de trabajo en estado de embriaguez o bajo efectos de drogas controladas.
- ✓ Presentar conductas indebidas en reuniones sociales internas o gremiales, que comprometan la imagen de la Compañía
- ✓ Irrespetar a los demás con juegos o bromas de mal gusto.
- ✓ Utilizar los activos o el buen nombre de las compañías para la realización de intereses personales.
- ✓ Promover o facilitar a clientes y proveedores y demás grupos de interés, prácticas que tengan como objeto la evasión o elusión fiscal.
- ✓ Promover o realizar campañas políticas o religiosas.
- ✓ Promover o realizar rifas, colectas, ventas o préstamos con clientes, proveedores, colaboradores o compañeros de trabajo.
- ✓ Portar armas o explosivos de cualquier tipo en las instalaciones de la Compañía (salvo el personal autorizado).