VICERRECTORÍA DE
ESTUDIOS DE POSGRADO

Trabajo Final para optar por el Título de
Maestría Gerencia de la Comunicación Corporativa

"ANÁLISIS DE MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICADO POR BANCO CARIBE MÚLTIPLE INTERNACIONAL EN EL PERÍODO 2015-2016".

Pamela Mabel Melo Feliz
2015-1807

Asesor (a):
Alicia Ma. Álvarez Álvarez

Santo Domingo, D.N.
Abril, 2017

RESUMEN

En el trabajo que se presenta a continuación se aborda el tema de la Responsabilidad Social Empresarial en la sociedad a largo plazo. Se desarrollan los tópicos de las ventajas y desventajas, consecuencias que se derivan de la práctica de la misma no solo en los personas que deciden ponerlas en marcha sino también en las personas que intervienen directa e indirectamente en el proceso de ejecución. Vivimos en un mundo en el que constantemente los consumidores se vuelven cada día más exigentes y antes de agotar el proceso de decisión de compra deciden no solo investigar sobre el producto sino también sobre la empresa que lo comercializa. Está comprobado que las empresas socialmente responsables van más allá de conseguir un lugar en el mercado, también quieren colaborar con la sociedad y su entorno, una empresa responsable se preocupa por: estimular su equipo para mejorar su desempeño ambiental y social a través de iniciativas voluntarias que incluyan sistemas de gestión ambiental, códigos de conducta, certificación, directrices sobre informes de sostenibilidad u otros estándares, entre otras, establecer y mantener el diálogo entre empresas y comunidades, incluidos todos sus partícipes, implementar el desarrollo sostenible en la toma de decisiones de las organizaciones, y gestionar asociaciones y programas con base en los lugares de trabajo que incluyan educación y entrenamiento. Con este análisis se busca identificar las actividades de Responsabilidad Social que implementa Banco Caribe y el nivel de conocimiento que tienen sus colaboradores de sobre estas, permitiendo así elevar la pasión y el deseo de contribución con aquellos que si participar y aportar a estas actividades sociales que buscan apoyar a la mejoría de la sociedad y persuadir aquellas que no sientan el deseo o no tengan el conocimiento de apoyo social.

ÍNDICE

RESUMEN..... ii
DEDICATORIA..... iv
INTRODUCCIÓN..... 1

CAPITULO I.
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

1.1 La evolución de la Responsabilidad Social Empresarial. 5
1.2 Organizaciones que promueven la RSE. 7
1.3 Instrumentos de gestión de la RSE. 10
1.4 Ética y filosofía de la RSE. 11
1.5 Ética de la empresa como ética aplicada. 12
1.6 Razones estratégicas y éticas para desarrollar la RSE. 13
1.7 La Comunicación Corporativa en la RSE. 14

CAPÍTULO 2.
ANÁLISIS DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICA POR BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL EN LOS AÑOS 2015-2016.

2.1 Historia de Banco Múltiple Caribe Internacional. 37
Banco Múltiple Caribe Internacional 35
2.2 Filosofía Corporativa de Banco Múltiple Caribe 37
2.3 Organigrama Banco Múltiple Caribe 39
2.3 Comité de Auditoria 39
2.4 Comité de Nombramientos y Remuneraciones 39
2.5 Comité Integral de Riesgos 40
2.6 Sucursales Banco Múltiple Caribe 42
2.7 Portafolio de productos de Banco Múltiple Caribe Internacional
Productos Financieros: 43
3. Iniciativas de responsabilidad social aplicada por banco múltiple caribe en los años 2015-2016. 45
3.1 Hogar Escuela Divino Niño Jesús 45
3.2 Jornada de Reforestación 50
3.3 Análisis de resultados a las encuestas realizadas. 50

CONCLUSIONES..... 58
BIBLIOGRAFÍA..... 61
ANEXOS

DEDICATORIA

A Dios, por darme la sabiduría, el conocimiento y las fortalezas para poder cumplir todas las metas que me propongo en la vida. Por ser mi centro y hacer de mi lo que hoy soy, sin el no puedo lograr nada en la vida.

Mis Padres, Ramón Melo y Hilda De Melo, la razón de mi vivir, los mejores que pueden existir en el mundo. La inspiración de mi vida, por su apoyo incondicional en todo lo me propongo. Por estar ahí para mí en cada instante, en cada momento. Por ser los primeros en aplaudir mis logros y siempre apostar a mí. Por estar pendiente de cada detalle, en cada situación que se me presente en la vida.

A mi esposo, Rubén Zabala, por apoyarme desde el primer momento cuando pensé realizar mi maestría. Por las veces que tuve que ausentarme de nuestro hogar y dejar de ser esposa para convertirme una vez más en estudiante. Por ser el mejor amigo y esposo que pueda existir. Por siempre demostrarme que puedo contar con su apoyo incondicional. Por siempre poder contar con sus manos, en ocasiones para agarrarme cuando siento que voy a caer, y en otras para ser las primeras manos que aplauden mis logros.

A mi Hermano Carlos Melo, por el apoyo oportuno cada vez que lo necesite. Por estar dispuesto a cumplir mis deseos aunque esto signifique para el realizar múltiples sacrificios. Gracias por tanto.

A mi gran equipo de Maestría, Irina Serrano, Elizabeth Ruíz, Maribeida Reinoso, las hermanas y amigas que Papa Dios me regalo desde el primer día que empezó este proyecto. Por demostrarme que más que un grupo siempre fuimos y seremos un equipo. Por estar unidas siempre y darnos a nosotras mismas lo mejor de sí. A parte del crecimiento profesional que logro con este escalón que subo ustedes son mi mejor regalo. Gracias por las muestras de cariño y afecto invaluables. Por ser parte de mí y de mi familia.

Moisés Castillo, por toda la demostración de afecto y cariño desde el momento que nos unimos como equipo y por ser ese hermoso ser humano que eres.

A mi gran equipo de trabajo, por el apoyo incondicional siempre mostrado. Por motivarme siempre seguir hacia delante y a nunca desistir, por las tantas veces que tuve que ausentarme para poder cumplir con mis compromisos de estudios. Gracias por la confianza depositada. Agradecida siempre.

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social corporativa **(RSC)** también llamada responsabilidad social empresarial **(RSE)** o inversión socialmente responsable, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

La responsabilidad social empresarial va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la responsabilidad social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE, si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Bajo este concepto de administración y de gestión se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX, en el marco del cooperativismo y el asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de economía social, por definición empresas socialmente responsables. (Tomas, 2003).

Las actividades de responsabilidad social empresarial son las iniciativas que llevan a cabo las instituciones tanto de carácter públicas o privadas para eliminar o mejorar un mal que está afectando a la sociedad de la cual forma

parte. Estas actividades están apoyadas en ocasiones solo por el personal que conforman la institución y a veces se les da participación a los clientes externos. En este caso se busca analizar las *actividades de Responsabilidad Social Empresarial llevadas a cabo por el Banco Múltiple Caribe Internacional en el periodo comprendido en los años 2015-2016*. Dichas actividades solo son realizadas con los colaboradores internos.

Banco Múltiple Caribe es una institución con 12 años de ejercicio en el país logrando posicionarse por concentrar sus esfuerzos de negocios en la colocación de préstamos de todas las carteras, siendo su fuerte los préstamos vehículos y la entrega de servicios comprometidos con la calidad.

La entidad financiera es una de las empresas del sector financiero de la República Dominicana que conforman el sector privado y cuenta con poco tiempo de operación en el mercado con relación a las competencias existentes

En los últimos años ha ido incursionando en la publicidad teniendo presencia en Vallas, periódicos impresos y digitales, redes sociales entre otras, pero no da a conocer las actividades que realizan como institución para colaborar con la sociedad. Con esta investigación se pretende identificar las mismas y a la vez deducir que nivel de conocimiento tienen los clientes internos.

Se realizará una investigación para identificar y dar a conocer las iniciativas de responsabilidad social que lleva a cabo la institucion financiera Banco Múltiple Caribe y como aportan estas al desarrollo de la sociedad a largo plazo. Se busca identificar cuáles son las razones principales que se han tomado en cuenta para llevar a cabo dichas iniciativas.

Para el desarrollo de esta investigación se realizaran encuestas para poder obtener la información necesaria para realizar el análisis que tenemos como objetivo principal.

En otro orden se busca también: investigar el nivel de conocimiento que tienen los clientes internos de Banco Múltiple Caribe sobre las actividades de responsabilidad social Empresarial que realiza, identificar las frecuencias y

actividades de RSE que se llevan a cabo la institución, demostrar cuales son las herramientas que utiliza la institución BMC para dar a conocer las actividades de RSE que realiza, medir el grado de interés que tienen los colaboradores de la institucion de participar en las actividades de RSE de la institución.

Se realizará una investigación aplicada en conjunto con la investigación de campo donde se estarán poniendo en práctica los conocimientos obtenidos para poder recolectar la información necesaria.

Entrevistas al personal que trabaja directamente con las personas que tienen a su responsabilidad organizar y poner en marcha las actividades que realiza la institucion Banco Caribe para cumplir con el compromiso que tiene con la sociedad. Así también como a las personas u organizaciones que se benefician de las iniciativas sociales antes expuestas.

Se aplicaran cuestionarios de preguntas cerradas para poder identificar la información del nivel de conocimiento que tienen los clientes externos sobre las iniciativas sociales que tiene la institución.

Se estarán utilizando tanto la técnica cualitativa como cuantitativa, la cualitativa dando a conocer las iniciativas, su planeación, su puesta en práctica así como los beneficios para la sociedad a largo plazo. Y en la parte cuantitativa estará la presentación del análisis de los datos obtenidos en los cuestionarios aplicados.

De esta forma se podrá medir y presentar los niveles de conocimientos identificados y las acciones que se llevan a cabo.

En el capítulo I se estarán abordando los temas de la historia y evolución de la Responsabilidad Social Empresarial, tomando en cuenta que es un tópico que no ha surgido ahora, sino que hace mucho tiempo venía hablándose en las empresas, pero no fue hasta hace un tiempo donde formalmente empezó aplicarse en las mayorías de las mismas. Se destacan las ventajas que le aportan estas a la sociedad tanto a largo como a corto plazo, así de cómo puede esta implementarse como ventaja competitiva ante la competencia. En el

segundo capítulo se habla de la institución y su filosofía corporativa, se muestran los resultados del instrumento aplicado.

En una institución donde los empleados comprueban que realmente su empresa es responsable los hace ser más orgullos e identificados. Provocando esto una publicidad de boca en boca con las personas con las cuales se relacionan.

CAPITULO I.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

1.4 La evolución de la Responsabilidad Social Empresarial.

El origen de la **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**, se vincula a la tradicional tensión que surge entre las organizaciones, la sociedad que las acoge y la búsqueda de equilibrio dinámico entre ambas dimensiones de la relación social.

Sobre el origen de las responsabilidades de las empresas en la sociedad podemos encontrar dos posiciones claramente diferenciadas: una corriente de pensamiento sostiene que *"la única responsabilidad de una empresa es con sus accionistas", posición que defiende al rol económico centrado en la maximización de beneficios, como la principal y única responsabilidad de las organizaciones, solamente matizado por una "conciencia ética de los empresarios y la normativa vigente"* **(Friedman, 1970).**

La otra corriente de pensamiento afirma que *la responsabilidad de las organizaciones debe ir más allá del rol puramente económico y asumir un rol social* **(Carroll, 1979; Cochran, 1985; Wood, 1991; Carroll, 1999; Waddock, 2004).**

Esta corriente diferencia entre las responsabilidades económico-legales (rol económico) y responsabilidades ético-filantrópicas (rol social), y sostiene que las empresas deben cumplir un rol social (vinculado a sus responsabilidades sociales), además de sus funciones puramente económico-legales, lo que supone una integración de la empresa a la sociedad como un actor que busca validarse obteniendo una licencia para operar como natural respuesta de un actuar armónico-social.

En los últimos cincuenta años, se considera que ha evolucionado la concepción general sobre lo que es y abarca la responsabilidad empresarial.

En diferentes estudios, autores como **(Wartick & Cochran, 1985; Wodd, 1991; Carroll, 1999; Waddock, 2004)** que sugieren la existencia de una evolución paulatina desde que Bowen reflejara en los años 50 las responsabilidades personales del empresario hasta la actual convivencia de diferentes conceptos, tales como Responsabilidad Social **(Carroll, 1979),** Comportamiento Social Corporativo **(Wartick & Cochran, 1985; Wood, 1991)** y Ciudadanía Corporativa **(Waddock, 2004; Caprioti, 2008).** Archie Carroll, en un artículo fundamental para el desarrollo posterior de las teorías sobre las responsabilidades empresariales, expone (1979) cómo la responsabilidad económica de las organizaciones hacia sus propietarios/ accionistas y las responsabilidades legales en relación con las normativas vigentes, debían ir más allá para asumir también un conjunto de compromisos sociales y medioambientales de las organizaciones.

La Responsabilidad Social Empresarial quedo establecida como las responsabilidades económicas, sociales y medioambientales de las organizaciones (el denominado triple bottom line difundido por Naciones Unidas). Según ha evolucionado, las ideas originales sobre la responsabilidad del empresario se fueron ampliando progresivamente con el paso del tiempo, a la vez que la sociedad aumentó sus niveles de exigencias sobre las organizaciones y las empresas.

De esta forma, la relación con los stakeholders va cobrando valor de mercado; la llamada ciudadanía corporativa se va incorporando a las estrategias de las organizaciones para estructurar compromisos y prácticas para la implantación, gestión, evaluación de sus conductas corporativas éticas, relaciones corporativas y sus correspondientes aumentos de valor.

1.5 Organizaciones que promueven la RSE.

Dentro de las organizaciones que promueven la puesta en práctica de políticas, programas y acciones que beneficien a la empresa y a la comunidad en su conjunto se encuentran: **OCDE y Global Compact**.

La OCDE es una organización donde los gobiernos trabajen en forma conjunta para dar respuestas a los desafíos económicos, sociales y medioambientales, producto de la interdependencia y la globalización.

Su misión es promover políticas de acuerdo con los siguientes objetivos: alcanzar no solo el crecimiento económico sustentable sino, además, la estabilidad financiera y las posibilidades de progreso en el nivel de vida de los países miembros para contribuir al desarrollo económico mundial; apoyar la construcción de una economía mundial sana tanto en los países miembros como en aquellos que están en vías de desarrollo; favorecer el crecimiento del comercio mundial para que sea multilateral y no tenga un carácter discriminatorio.

En particular, en 1976 se dictan las primeras líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Son recomendaciones dirigidas por los gobiernos e indican principios y normas voluntarias para que la conducta empresarial sea coherente con el marco legal aplicable.

Su finalidad es asegurar que las compañías se desempeñen en armonía con las políticas públicas. Asimismo, sus lineamientos pretenden mejorar la relación entre los negocios y la sociedad a través de la definición de los derechos y responsabilidades que les corresponde a las empresas multinacionales. Mientras se sigue debatiendo sobre las temáticas que corresponden a la responsabilidad corporativa, se produce una tendencia a considerarla en el marco más amplio del desarrollo sustentable.

Como consecuencia, las temáticas de la responsabilidad se van definiendo en torno a tres principales dimensiones: derechos humanos, derechos laborales

y medioambiente, que son los dominios de contenido del Pacto Global de Naciones Unidas propuestos por la Secretaría General del Foro Económico Mundial en 1999:

"Una política de RSE bien implementada y fuertemente impuesta es clave para el desarrollo sustentable. La RSE es una noción comprensiva que tiene en cuenta asuntos económicos, sociales y medioambientales y, al mismo tiempo, protege los intereses de todos los stakeholders con el requerimiento de una mayor transparencia".

Global Compact, además, pretende evitar las consecuencias negativas de la globalización y busca difundir sus beneficios a través de principios que corresponden a cuatro dimensiones de la RSE: los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la anticorrupción.

Los diez principios del Pacto Global:

1) Apoyar y respetar, en su ámbito de influencia, la protección de los derechos humanos internacionales.
2) Evitar que sus propias compañías sean cómplices de abusos de derechos humanos.
3) Defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4) Eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
5) Abolir el trabajo infantil.
6) Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
7) Apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.
8) Acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.
9) Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.
10) Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Es a partir de las directrices de la OCDE y, muy especialmente, de los principios del Global Compact que numerosas organizaciones vislumbraron la necesidad de crear instrumentos tanto integrales como parciales que guíen las buenas prácticas y que faciliten la difusión de las mismas.

En América Latina el **Instituto Ethos** de Brasil representa una de las instituciones más destacadas en la temática y con mayor influencia en la región. Su creación en 1998 se produjo por iniciativa de un grupo de empresas de diferentes tamaños con el objeto de movilizar, sensibilizar y ayudar a las corporaciones a dirigir sus negocios en forma socialmente responsable para así colaborar con la formación de una sociedad sustentable y más justa.

El instituto desarrolla su actuación a través de cinco líneas básicas con las que se propone: ampliar el movimiento de RSE; profundizar en las prácticas a través de indicadores que incluyan versiones para pequeñas y medianas empresas y para distintos sectores de la economía; influir en el mercado y sobre los principales actores para crear un ambiente favorable a la RSE; articular la RSE con políticas públicas, y producir información y evaluar anualmente el estado de la RSE en Brasil.

Entre sus diversas propuestas, resaltan los indicadores creados para el diagnóstico y la evaluación del comportamiento corporativo. Los mismos se basan en siete dimensiones: valores, transparencia y gobernabilidad corporativa, público interno, medioambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad y gobierno y sociedad.

1.6 Instrumentos de gestión de la RSE.

Global Reporting Initiative (GRI):

La iniciativa GRI fue creada por organizaciones no gubernamentales como CERES y el Instituto Tellus. Su objetivo es la elaboración de reportes sobre sustentabilidad que sean comparables entre empresas, organizaciones de la sociedad civil e instituciones profesionales. En la actualidad es la guía de mayor uso en las organizaciones. **Global Reporting Initiative, 2009.**

Dicha iniciativa ha evolucionado con el paso del tiempo, al grado de que, en el año 2010, no solo brindaba lineamientos sobre la forma y los elementos a reportar por parte de las diferentes organizaciones, también aportaba indicadores para cada uno de los ámbitos considerados dentro del GRI. También ha generado documentos orientados a la implementación de estos lineamientos en las pequeñas y medianas empresas.

Medición del desempeño	**Indicadores**
Económico	Presencia en el mercado Impactos económicos
Ambiental	Materiales Energía Agua Bodiversidad Emisiones Efluentes y residuos Productos y servicios Cumplimiento y Transporte
Social	Cuestiones laborales Derechos humanos Relación y transparencia con la comunidad Ciclo de vida y comunicación de los productos que se generan

Fuente: Global Reporting Initiative.

1.7 Ética y filosofía de la RSE.

La palabra ética, con raíz griega (ethos o carácter), tiene varios significados. La discusión filosófica sobre la definición de ética, sobre sus implicaciones y diferencias con la moral, el derecho o la religión, es muy extenso. Según Adela Cortina la ética es:

Un tipo de saber de los que pretende orientar la acción humana en un sentido racional, es decir, pretende que obremos racionalmente (…). La ética es esencialmente un saber para actuar de modo racional (…) en el conjunto de la vida. (**Cortina, A. Ética de la empresa, Madrid, Trotta, 1994, p.18).**

De la definición que nos propone la citada autora se extraen una serie de rasgos con una gran importancia para el desarrollo de la ética en la vida personal y profesional. Dentro de los más importantes se citan los enumerados a continuación:

- **Es un saber**. Lo anterior significa que es una disciplina que tiene sus autores y obras de referencia, así como sus métodos de trabajo propio; es un saber propio y fundamentado. De aquí se deben extraer dos conclusiones: primero, hablar de ética con propiedad requiere estudio y conocimiento, pues no es válido expresar cualquier opinión ;segunda, como todo saber, se puede saber y por lo tanto enseñar.

- **Para actuar**. Frente a una opinión muy extendida, la ética o la filosofía moral no es algo muy "teórico", sino esencialmente práctico. La ética (o filosofía práctica) no nos describe el mundo sino cómo debe ser, puesto que es esencialmente normativa. De estas se pueden señalar tres grandes conclusiones: 1) que las cosas no sean como deben ser, no deslegitima lo que debería ser. Lo anterior significa en el que existan personas que hagan daño por diversión (que siempre hayan existido y que siempre existirán) no resta al imperativo: no se debe hacer daño por diversión a las personas". 2) que mucha gente realice una acción inmoral no la vuelve moral; o lo que es

lo mismo: "es que todo el mundo lo hace", no es excusa valida. 3) la estadística tiene poco que ver con la ética, lo cual es coherente con lo que acabamos de decir en el punto anterior: en cuestiones éticas no se trata de cuánta gente lo hace o lo deja de hacer, ni de lo que opina o deja de opinar.

- **De un modo racional**. Se ha afirmado que la ética nos dice las relaciones y las acciones de las personas. Ahora lo que se cuestiona es en qué se fundamenta es deber, ese decir, de dónde obtenemos los criterios para determinar lo que se debe y lo que no se debe hacer.

- **En el conjunto de nuestra vida**: debemos asumir que la reflexión de la ética no es válida solo en algunos ámbitos de la vida y en situaciones especiales. Hay momentos en donde hacemos y la sentimos más presente en situaciones personales y profesionales.

1.8 Ética de la empresa como ética aplicada.

La ética en la empresa se debe tanto a su impacto directo en la sociedad como al carácter constitutivo de las sociedades modernas, vivimos en una época de organizaciones. Un espacio tan amplio y decisivo de la vida humana no se puede sustraer a la reflexión ética. **“Una ética de las organizaciones es, así, indispensable para reconstruir el tejido de una sociedad, para remoralizarla " Cortina, A, Op. Cit., 1994, p. 82.**

El concepto de ética aplicado a la empresa se debería ampliar pasando de un enfoque restrictivo (idealista) a un enfoque responsable, donde los principios entren en juego en realidades concretas; donde se requiere atención en lo que se refiere a la dimensión institucional, a las consecuencias concretas y al bien común, es decir, la visión restrictiva hay que complementarla con una visión responsable con los siguientes matices: ética de las organizaciones, una ética de la responsabilidad convencida o de la convección o de la convicción responsable, una ética del bien común.

1.9 Razones estratégicas y éticas para desarrollar la RSE.

Existen varias razones estratégicas y éticas para justificar el desarrollo de la RSE: estas razones o los argumentos instrumentales comprenden aquellos elementos que nos presentan las posibles ventajas que tiene para el éxito del negocio y de la empresa el desarrollo de la RSE, lo cual se conoce como Business Case o visión estratégica del RSE. **Potter, y Kramer, (2006)**

Además de las razones " interesadas" existen y son más importantes, las exigencias éticas que también se pueden llamar vitales, porque resultan esenciales para la vida de la organización:

- La necesidad de confianza, la confianza es una situación que resulta a partir de un juego de expectativas reciprocas y se construye fundamentalmente con el respeto a las reglas y con transparencia.

- La demanda ética de responsabilidad de cualquier persona u organización de acuerdo con su poder. Todo agento o actor que genere un impacto en la vida de otras personas habrá de responder acerca de dicho impacto.

- La imposibilidad de eludir el nivel de pos convencional, según **Lawrence Kohlberg** una conciencia moral pos convencional es aquella que se guía por los principios universales de justicia que van más allá del interés del agente y de las costumbres de la sociedad donde vive, es decir, también en el ámbito de los negocios y la empresa debemos exigir a las personas que se guíen por principios universales de justicia.

- La voluntad de justicia y felicidad de personas que trabajan en una organización, de sus grupos de interés y de la comunidad local. Las demandas, aspiraciones e ilusiones de las personas no se quedan en la puerta de la empresa; es una cuestión de justicia el que las personas puedan realizarlas también en el ámbito laboral.

1.7 La Comunicación Corporativa en la RSE.

El funcionamiento de la comunicación de RSE no difiere del funcionamiento de la comunicación tradicional. Mismas técnicas, mismos objetivos, similares sistemas de elaboración de textos, a la vez que similar fundamento ético, aunque en el caso de la RSE se trata de comunicación institucional con lo cual se agrega un objeto distinto. La especificidad de un sistema de comunicación de RSE está dada por el carácter de este modelo de gestión.

Se reconoce que las prácticas de responsabilidad social implican necesariamente procesos de comunicación interna y externa cuyas audiencias son los empleados, los proveedores e integrantes de la organización (interna) y accionistas, clientes y medios de comunicación (externa).

En el documento que resume perspectivas y alcances de la RSE, ISO 26000, uno entre innumerables documentos similares, se advierte acerca de cómo la comunicación sirve a diversas funciones de la RSE. Entre ellas:

1.- Demostrar la rendición de cuentas y transparencia.

2.- Abordar requerimientos legales y otros de revelar información relacionada a la responsabilidad social.

3.- Mostrar cómo la organización está cumpliendo sus compromisos sobre responsabilidad social y respondiendo a las expectativas de las partes interesadas y de la sociedad en general.

4.- Tomar conciencia dentro y fuera de la organización sobre sus estrategias, objetivos, planes, desempeño y desafíos de la responsabilidad social.

5.- Entregar información sobre los impactos de las operaciones, productos, servicios y otras actividades de la organización.

6.- Ayudar a involucrar y motivar a los empleados y a otros a apoyar las actividades de responsabilidad social de la organización.

7.- Facilitar la evaluación comparada entre organizaciones pares, lo que puede estimular mejoras en el desempeño sobre responsabilidad social.

8.- Ayudar a involucrar y crear diálogo con las partes interesadas.

9.- Mejorar la reputación de una organización respecto a acciones responsables, apertura, integridad y rendición de cuentas, para fortalecer la confianza de las partes interesadas en la organización.

Los tipos de comunicación respecto de responsabilidad social:

1.- La comunicación a la gerencia y empleados de la organización para tomar conciencia general sobre la responsabilidad social y las actividades relacionadas.

2.- La comunicación con las partes interesadas referente a las opiniones sobre responsabilidad social en las actividades, productos y servicios. Estas opiniones se deberían verificar mediante una revisión y control internos. Para una mayor credibilidad, estas declaraciones deberían ser comprobadas por un tercero.

3.- La comunicación con los proveedores acerca de los requisitos de adquisición asociados a la responsabilidad social.

4.- La comunicación al público de las emergencias que tienen implicancias para la responsabilidad social. Durante las emergencias, debería mantener informadas a las partes interesadas y comunicar sobre las medidas adecuadas.

5.- La comunicación con las partes interesadas sobre temas o proyectos específicos de responsabilidad social.

6.- La comunicación relacionada con los productos, como las etiquetas, información del producto y otros datos para el consumidor.

7.- Los artículos sobre aspectos de la responsabilidad social de revistas o boletines dirigidos a las organizaciones pares.

8.- Los avisos u otras declaraciones públicas para promover algún aspecto de la responsabilidad social, por ejemplo, la eficiencia energética o la conservación del agua.

9.- Las presentaciones a los organismos gubernamentales o investigaciones oficiales.

Definiciones de la Responsabilidad Social.

Definiciones.

Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión Europea:

"La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores", **(Libro Verde "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas").**

"La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida", **(WBCSD, World Business Council for Sustainable Development).**

"La RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente", **(PWBLF, Prince of Wales Business Leaders Forum).**

"La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que

tiene la sociedad frente a una empresa", **(BSR, Business for Social Responsibility).**

"La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales", **(Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social.).**

"La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración", **(Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas).**

"La RSE hace referencia a la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas", **(The Center for Corporate Citizenship del Boston Collage).**

Vallardez (**2004**)

Nos dice que la Responsabilidad Social es el compromiso voluntario de las organizaciones de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo sustentable, tanto en lo económico, como en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, las comunidades locales y la sociedad en general.

Responsabilidad Social: Según la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** la responsabilidad social de la empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas, para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y afirman los principios y

valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos, como en su relación con los demás actores.

Pelekais (2007)

Las Responsabilidad Social tiene su fundamento en el interior de la organización, la cual asume sus valores y principios que la regulan dentro su plataforma filosófica y, es a través de la internacionalización de estos, que se exterioriza hacia el entorno en el cual se encuentra asentada.

Guédez (2006)

Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es una idea de plena secuencia de conformación que todavía se encuentra en búsqueda de historia. Según el autor se puede considerar que es un conjunto de estrategias que permiten identificar, atender, anticipar y sobrepasar las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés interno y externo de las empresas.

Según el profesor de Ciencias de la Información en la Universidad Complutense de Madrid, **Luis Solano** sustenta que: La responsabilidad social corporativa (RSE) es el conjunto de obligaciones inherentes a la libre asunción de un estado o condición, aún no tipificado por el ordenamiento jurídico positivo, pero cuya fuerza vinculante y previa tipificación proceden de la íntima convicción social de que su incumplimiento supone la infracción de la norma de cultura.

Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con los accionistas, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el respeto de la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. Definición emitida por el **Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social (en Brasil).**

Según los integrantes de **El Foro de Expertos de Responsabilidad Social Empresarial del Ministerio de Trabajo de España** se estableció la

siguiente definición: La Responsabilidad Social de la empresa, es el cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen que surgen de la relación y el dialogo transparentes con su grupo de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que se derivan de sus acciones.

La gestión responsable de la empresa implica que esta actúe conciliando (punto de equilibrio) entre los intereses del negocio y las expectativas que de ella tiene la comunidad, particularmente sus grupos de interés. **Cajiga, Felipe (2006) Cemefi/Miembro de AliaRSE y Forum Empresa.**

Responsabilidad: según la **Real Academia de la Lengua** la palabra responsabilidad hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto especifico. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita.

La responsabilidad social corporativa (RSC) también llamada responsabilidad social empresarial (RSE) o inversión socialmente responsable, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la responsabilidad social, sino con las obligaciones que

cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE, si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Bajo este concepto de administración y de gestión se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX, en el marco del cooperativismo y el asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de economía social, por definición empresas socialmente responsables (Tomas, 2003).

Las actividades de responsabilidad social corporativa son las iniciativas que llevan a cabo las instituciones tanto de carácter públicas o privadas para eliminar o mejorar un mal que está afectando a la sociedad de la cual forma parte. Estas actividades están apoyadas en ocasiones solo por el personal que conforman la institución y a veces se les da participación a los clientes externos.

La Responsabilidad Social Empresarial como también se le llama es el replanteamiento de una empresa como organización indefectiblemente integrada en el entorno en un marco de relaciones concretas e identificables.

Según European Green Paper: es esencialmente un concepto por el que las compañías deciden voluntariamente contribuir a una mejor sociedad y aún ambiente más limpio. El término RSE tiene sus orígenes en el acrónimo en inglés CSR "Corporate Social Responsibility" que lo traducimos por, Responsabilidad Social Empresarial o simplemente RC (Corporate Responsability). Es importante tener en cuenta que la RSE como tal no es nueva, ya existía pero hasta ahora no se le había asignado un nombre. Esto se debe a factores nuevos que han entrado en juegos, principalmente el fenómeno

de la globalización y el cambio climático, y la necesidad de solidaridad por parte de las empresas para enfrentar estos importantes mundiales.

La RSE es una realidad en el debate económico, social y político en todo el mundo desarrollado y en los países que trabajan por su prosperidad.

Dentro de los ***elementos que caracterizan a la RSE*** se encuentran:

- El compromiso de la empresa, referido a la responsabilidad de las compañías de operar de tal forma que agreguen valor a la sociedad.
- Decisión voluntaria, el enfoque es de carácter exclusivamente voluntario y no regulado por la ley.
- Beneficio para la sociedad y público de interés, clientes, consumidores, proveedores, empleados, comunidad deben beneficiarse de las operaciones de la compañía.
- Conducta ética, trasciende las expectativas tradicionales de negocios e incluye las expectativas de la sociedad.
- Desempeño ambiental, el cuidado del medio ambiente comúnmente es resaltado.
- Adaptabilidad, al contexto y a la realidad de la sociedad en la que opera la empresa.

Dentro de las principales *responsabilidades éticas de la empresa* con los trabajadores y la comunidad son:

- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Respetar el medio ambiente, evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- Mantenimiento de la ética empresarial y lucha contra la corrupción.
- Supervisión de las condiciones laborales y de salud de los/as trabajadores.
- Revisión de la eficiencia energética de la empresa.

- Correcto uso del agua.
- Evaluación de riesgos ambientales y sociales.
- Inducir a los empleados en las buenas prácticas de RSE
- Mejorar las posibilidades y oportunidades de la comunidad donde se establece la empresa.

Según Machado Col (2004) cita que otros de los beneficios que la Responsabilidad Social otorga están:

- Contribuye a mejorar el desempeño de la empresa, racionalizando la distribución y sus recursos destinados a acciones sociales.
- Crea un instrumento de divulgación hacia diversos públicos de las acciones sociales de la empresa que le permite dar cuenta de manera sistemática de su responsabilidad social.
- Mejora la imagen social de la empresa haciéndola más competitiva en términos de ventas, credibilidad, entre otros, teniendo en cuenta además que siendo los productos homogéneos, como consecuencia de la tecnología estos pueden gozar de preferencias en el mercado por la imagen de la entidad.

Factores que se pueden determinar la necesidad empresarial de adoptar políticas de RSE:

1) Auge de la sociedad civil organizada: los movimientos de sociedad civil organizada y la democratización de la información con herramientas como internet han fomentado una conciencia social preocupada por el desarrollo humano y la justicia universal.

2) El Mercado Global: la globalización ha creado un mercado global competitivo, que por un lado crea una legislación cada vez más exigente y por el otro, obliga a la empresa a satisfacer a un consumidor cada vez más sensible, más informado y más exigente.

3) El valor de la reputación: en la medida que una empresa se compromete con la sociedad y conjuga esta iniciativa con las buenas prácticas de prestar sus

servicios o ofrecer sus productos gana respecto frente a sus consumidores y a la vez le permite ganar terreno en el mercado.

Ventajas y desventajas de aplicar la Responsabilidad Social Empresarial:

Dentro de las ventajas que se destacan para las empresas que la aplican se encuentran:

1) Cumplimiento de leyes y normas: las empresas sin importar su tamaño que se ajustan a cumplir las normas de los organismos reguladores por los cuales son supervisados periódicamente, tienden a tener un alto volumen de no tener riesgos ni sanciones. Siempre están incitadas a actuar conforme lo establece la ley.

2) Disminución de los costos: cuando una empresa vela por cumplir con el bienestar y las condiciones adecuadas de sus empleados a la hora de llevar a cabo sus funciones se ve minorizado el riesgo de salud de los mismos. Esto se reduce a disminución de las visitas a los médicos, dejando ver que la calidad de la salud se mantiene, reducción de licencias por salud así como compra de medicamentos.

3) Aumenta el nivel de confianza de los clientes ante la empresa: en la medida que los clientes vean y conozcan sobre las iniciativas de responsabilidad social que practica la empresa aumenta la percepción de compromiso de la empresa ante la sociedad y eleva el porcentaje de identificación que tengan los clientes lo que a su vez los motiva a ser parte de la empresa.

Dentro de las ventajas que se destacan para la comunidad se encuentran:

1) Lealtad: en la medida en que las empresas ponen en práctica sus iniciativas sociales aumenta la lealtad de los beneficiados sobre esa empresa o esa marca, como es el caso de esas entidades que aportan a las personas más necesitadas con el suministro de alimentos, medicinas, ropas, materiales gastables, y la mejora de las condiciones de los espacios donde viven donde se ve mejorada considerablemente la calidad de vida de los mismos.

2) Contribución con el desarrollo de la sociedad: en la medida que los integrantes de los grupos de trabajos, comunidad, grupo de apoyos vean las iniciativas que se están llevando a cabo estarán también motivados a ser parte de las mismas y pasaran a tratar de persuadir a otros posibles colaboradores.

3) Preservación del medio ambiente: las empresas son responsables socialmente llevando a cabo diferentes actividades que aportan al desarrollo de la sociedad. Entre ellas se encuentran la siembra de árboles en lugares No reforestados, limpieza de playas, limpieza de aceras y contenes, charlas y concientización a la comunidad sobre las consecuencias negativas de no llevar a cabo buenas prácticas de limpieza y protección a la naturaleza. Partiendo de cualquier iniciativa que se realice aporta significativa el buen desenvolvimiento y mejora continua del medio ambiente.

Dentro de las desventajas de la Responsabilidad Social Empresarial se puede citar según algunos críticos **Pelekais (2008)** las empresas que dan parte de sus beneficios a prioridades que ellos denominan menos importantes, son más propensas a caer, con ellas, comienza el detrimento de la sociedad, debido a que al final se pierden tantos puestos de trabajo, como inversiones de accionistas.

Grupos de Interés de la RSE: Figura #1

TIPOS DE GRUPOS DE INTERES	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS
INTERNOS	Accionistas/Propietarios	Poseen participaciones en la propiedad de la empresa: accionistas dominantes y minoritarios, individuales e institucionales. Incluye empleados accionistas. Los accionistas que buscan rentabilidad a corto plazo son considerados grupo de interés externo.
	Empleados	Realizan su trabajo dentro de la entidad, con contrato laboral o profesional y reciben una retribución dineraria o en especie: Directivos y no directivos .Incluye trabajadores empleados por medio de empresas intermediarias. Representación frecuente a través de sindicatos.
EXTERNOS	Clientes	Consumidores o usuarios de productos y servicios. Grupo hacia el que se orienta la explotación del negocio.
	Proveedores	Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la empresa, en ocasiones de manera exclusiva. Incluye trabajadores o profesionales que facturan sus servicios, al no estar ligados por medio de contrato laboral.
	Competidores	Empresas del mismo sector que ofrecen productos o servicios similares a los producidos por otra empresa. Alianzas de competidores
	Agentes Sociales	Grupos de interés públicos que pueden influir de manera determinante en la gestión de la empresa: sindicatos de trabajadores, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, etc. Grupos de opinión: medios de comunicación, analistas, ONGs.
	Comunidad Local	Conjunto de entidades de iniciativa pública o privada del entorno local de la empresa: Iglesia, asociaciones vecinales y de otros tipos, fundaciones, partidos políticos.
	Sociedad y público en general	Personas, organizaciones y consumidores en general, que aún no teniendo en general una relación directa con la organización, pueden influir en ella.
	Medio Ambiente y generaciones futuras	Entorno físicos naturales incluidos el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así como el patrimonio cultural y artístico. Relación con el concepto de legado de generaciones futuras.

Figura #1 Grupo de interés de la RSE

Fuente: Elaboración propia.

Ejemplos de Responsabilidad Social Empresarial en el mercado financiero en República Dominicana.

Dentro de las empresas de la República Dominicana que conforman el sector financiero existen varias que actualmente llevan a cabo programas de Responsabilidad Social y de esta manera aportan con el desarrollo de la sociedad a largo plazo.

Podemos citar: Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), Scotiabank, Banco BHD León, Banco de Reservas, entre otras.

Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP):

El programa de Responsabilidad Social de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos es un objetivo estratégico de la institución vinculado con sus principios y que refleja los valores sobre los cuales opera.

Se basa en un modelo de gobierno corporativo acorde a las mejores prácticas internacionales y a las normativas nacionales, políticas de desarrollo para su personal, programas de beneficios para sus asociados y clientes, programas de cumplimiento de las regulaciones financieras y programas de colaboración con la comunidad y con el Estado Dominicano.

El Lado Verde de APAP, Talento Solidario APAP, Dale Un Chance, Un Techo por Nuestra Gente conjugan los principios que le dan origen y sentido a la Obra Social APAP: sostenible, próximo, voluntario y memorable.

- **El Lado Verde de APAP**

  Desarrolla iniciativas para impactar positivamente el medio ambiente y lograr la mayor eficacia en el uso de los recursos de APAP, cimentando una cultura de respeto al ecosistema.

- **Talento Solidario APAP**

  “Talento Solidario APAP”, canaliza la participación de empleados en las obras voluntarias que se realizan desde los programas de Inversión Social APAP.

- **Dale un Chance**

  Programa innovador de pasantías laborales que facilita el acceso a la educación superior a bachilleres de escuelas públicas y de escasos recursos, a través de becas universitarias y técnicas cubiertas al 100%.

- **Un Techo Por Nuestra Gente**

  Es uno de los programas más inspiradores de la Obra Social APAP, dirigido a mejorar las condiciones de vida de los empleados de alto desempeño laboral y mayor vulnerabilidad socioeconómica.

  “Un Techo por Nuestra Gente”, ha logrado despertar el más fuerte sentido de solidaridad y justicia entre los empleados de la organización y ha traspasado las fronteras de nuestra institución, recibiendo reconocimientos nacionales e internacionales.

Fuente: www.apap.com.do

Scotiabank:

Scotiabank demuestra sus principios de Responsabilidad Social Corporativa y trabaja con el propósito de aportar beneficios a en miles de comunidades en todo el mundo.

Cuenta con un equipo dedicado exclusivamente a la implementación de sus estrategias de responsabilidad social, se esfuerzan por incluir acciones sociales, económicas, ambientales y éticas en sus comerciales cotidianas.

El compromiso de Scotiabank con la Responsabilidad Social Corporativa se refleja de varias maneras:

- Ayudando sus clientes a mejorar su situación financiera.
- Buscando ser considerado una empresa donde todos quieran formar parte de ella.
- Satisfaciendo las expectativas de sus propios accionistas.
- Formando alianzas con grupos comunitarios para fortalecer la sociedad.
- Cumpliendo con las normas ambientales y éticas.

Por medio de los esfuerzos antes mencionados, continúa progresando firmemente hacia el logro de sus objetivos de Responsabilidad Social Corporativa y siguen concentrándose en introducir nuevas iniciativas con el propósito de fortalecer las comunidades locales.

La Responsabilidad Social Corporativa es un componente fundamental en la forma en que hacen sus negocios y constituye un elemento esencial para su éxito.

Con el Programa Comunitario Scotiabank busca combinar la pasión de sus empleados, el conocimiento de las organizaciones sociales y el espíritu de sus comunidades. El mismo unifica las iniciativas de apoyo comunitario, promoviendo oportunidades de desarrollo, salud y bienestar en las comunidades donde tenemos presencia.

Es por esto que Scotiabank motiva a sus empleados a involucrarse en actividades que beneficien a su comunidad; a través de recaudación de fondos, entrega de donaciones, asistencia y acompañamiento a organizaciones que trabajen a favor de causas nobles.[1]

Banco BHD León:

La Responsabilidad Social del Banco BHD León es definida por su presidente ejecutivo como Enfoque BHD León de RSE, donde se toman en cuenta tres enfoques principales Intrínseco, Moral y Estratégico.

El aspecto **intrínseco** se refiere a “hacer bien lo que tenemos que hacer”, es decir, cumplir con la función esencial para la que existe y fue creada la empresa, apegada a las regulaciones y los principios éticos, un desempeño administrativo transparente y el compromiso con la sostenibilidad ambiental. **Un segundo** componente de RSE es la Responsabilidad Social Moral, referente al aspecto solidario ante los problemas que adolece el entorno, la sociedad en

[1] **Fuente:** www.scotiabank.com.do

general. Dentro de esta práctica citan el ejemplo descripto a continuación: Un ejemplo es el programa BHD León Por mi Comunidad que consiste en un fondo disponible para todas las sucursales, a los fines de atender problemas acuciantes de sus comunidades. Asimismo, la campaña publicitaria “Principios” que fue desarrollada entre los años 2009 - 2012, para promover el rescate de los principios y valores de la sociedad dominicana; de igual modo, el Voluntariado Social, una expresión del compromiso y espíritu de solidaridad de nuestros colaboradores.

El tercer horizonte es la Responsabilidad Social Estratégica, que consiste en incorporar a la estrategia de negocios la solución de problemas y necesidades sociales. En esta parte citan el programa MLB – BHD León, que cubre dos aspectos: uno de negocios, que otorga la exclusividad al Banco BHD León como intermediario de las operaciones realizadas por la MLB y sus 30 equipos en República Dominicana, y el programa de educación “Desarrollo de habilidades sociales, emocionales y administrativas” dirigido a la capacitación y la orientación de los jóvenes prospectos peloteros en las academias locales sobre el manejo de sus finanzas, proyecto social que dio origen a la relación actual con MLB. En materia de micro finanzas, tienen una unidad de negocio cuyo objetivo es el de prestar servicios financieros al sector de las micro, pequeñas y medianas empresas, tales como créditos para el comercio, servicios, consumo y manufactura. [2]

Banco de Reservas:

Dentro de los programas de Responsabilidad Social que lleva a cabo el Banco De Reservas se encuentra el *Voluntariado Banreservas.*

Es un proyecto de solidaridad y compromiso social con la cooperación del personal activo de la institución y de sus jubilados, que como parte importante de la gran familia Banreservas tienen una representación significativa.

[2] **Fuente:** www.bhdleon.com.do

El Voluntariado Banreservas es un proyecto dedicado a realizar actividades benéficas dirigidas a ayudar a aquellos que lo necesiten, esto a través y con el apoyo de Banreservas.

Es una iniciativa puesta en marcha de la gran comunicadora la señora Jatna Tavarez, esposa del Lic. George Hazoury, Ex – Administrador General de Banreservas, durante el período 1999-2000, con el objetivo de dar apoyo a la sociedad dominicana.

Surge con la finalidad de reforzar el apoyo a sectores en los cuales se identifiquen ciertas necesidades, así como consolidar la participación directa de la Institución en la reducción de las mismas, enfocado hacia la sociedad y las familias vinculadas a la institución.

El Banco de Reservas desde sus inicios en el año 1941, se ha identificado con los mejores intereses de la sociedad, apoyando los proyectos que tiendan a su crecimiento y desarrollo.

El hecho de ser la más antigua institución financiera del sistema, así como la que posee mayor número de oficinas en toda la geografía dominicana, determina su íntima unión con el progreso de cada región en los diferentes aspectos que conforma la vida colectiva, que no se circunscribe a lo meramente económico, sino que alcanza proyecciones de tipo social y cultural, en beneficio de las mayorías.

Este voluntariado es una respuesta clara y precisa ante esas demandas y retos que se nos plantean, es la mejor manera de retribuir a la sociedad la confianza depositada por los clientes.

Es realidad gracias a la cooperación del personal activo de la institución y de sus jubilados, que como parte importante de la gran familia Banreservas tienen una representación significativa en la directiva del mismo.

Acciones que se realizan:

El Voluntariado Banreservas se ha dividido en sub-Comités de trabajo, formados por un líder y su equipo. A continuación la distribución de su estructura y sus funciones.[3]

- **Operativos Médicos**. Realizar operativos médicos en las distintas comunidades del país.
- **La Comunidad. Deportes y recreación**. Incentivar los deportes, apoyando a los clubes, escuelas y ligas deportivas.
- **El medio ambiente.** Contribuir con la prevención, protección y mantenimiento del medio ambiente, desarrollando y apoyando campañas de limpieza, reforestación y educación con charlas de separación de desechos y cuidado del Medio Ambiente a nivel nacional, colaborando estrechamente con las instituciones existentes para estos fines.
- **Programa VIDA.** Iniciativa de responsabilidad social que busca el saneamiento ambiental de los ríos Ozama en Santo Domingo y Yaque del Norte en Santiago, a través del cual los habitantes de estas comunidades intercambian bolsas llenas de botellas y galones plásticos, extraídos de dichos ríos, por una bolsa de alimentos básicos.
- **Programa Solidario.** Programa de intercambio de libros escolares, beneficiando a compañeros de trabajo de menos ingresos, y enviando a reciclar libros y cuadernos no aptos para el uso.
- **Donaciones diversas.** En conjunto a instituciones enfocadas en el beneficio y mejora de vida de las personas de escasos recursos, nos enfocamos en realizar diversos operativos de donaciones a nivel nacional.

[3] **Fuente:** Banreservas.com.do

Responsabilidad Social Empresarial en la República Dominicana.

Según estudio realizado en el año 2009 por la revista Mercado pudimos obtener el dato de que las empresas dominicanas como: Organizaciones como el *Consejo Nacional de la Empresa Privada* (CONEP), la *Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios* (ANJE) y la *American Chamber* (AMCHAM), entre otras han creado un comité de *Responsabilidad Social Empresarial*. Las mismas fueron creadas con los objetivos de ayudar y cooperar con las áreas más vulnerables que afectan la sociedad dominicana. Las cuales están integradas de personas con escasos recursos, condiciones de vida precarias.

Según un estudio en el 2008 de ALIANZA ONG, el total de casos de Responsabilidad Social Empresarial en el 2006 en República Dominicana fueron: 2.2% en el área de ancianos, 4.3% en apoyo a grupos religiosos, 5.7% en arte/cultura, 6.5% en asistencia social, 0.4% en bienestar familiar, 15.7% en desarrollo comunitario, 3.5% en drogadicción/delincuencia, 17.8% en educación, 4.3% en infancia, 0.4% en ingreso familiar, 9.6% en medio ambiente, 2.2% en mujer, 3.9% en personas con incapacidad, 5.2% en recreación/deportes, 13% en salud, 1.3% en seguridad ciudadana, 3.0% en vivienda, y un 0.9% en otras áreas. Todo esto es importantísimo porque el aporte al desarrollo en cada una de esas áreas ayuda en mejorar la calidad de vida de los dominicanos, y por ende, incrementa la productividad, al largo plazo mejora la economía, y es un impulso para el desarrollo del país.

Algunas de las empresas dominicanas/fundaciones actualmente ofreciendo servicios sociales al pueblo dominicano son las siguientes:

1. ***AES Dominicana*:** trabaja en colaboración continua con la sociedad civil, juntas de vecinos, escuelas, iglesias, asociaciones comunitarias, todo con el objetivo de ayudar a la promoción de actividades relacionadas a la cultura, educación, deporte, medio ambiente, y salud.
2. ***Fundación Falcondo*:** a través de esta fundación la empresa Falconbridge Dominicana impulsa su responsabilidad social en La Vega y Monseñor Nouel. 77,000 estudiantes en 129 escuelas apadrinadas por la fundación reciben una educación en condiciones dignas, todo con una inversión que ya supera los RD$200 millones. Además tienen otros programas como los sistemas de manejo forestal, el manejo apropiado del agua, y la restauración de áreas

críticas a lo largo de los ríos Yuna y Yaque del Norte, entre otros programas en otras áreas sociales.

3. ***Refrescos Nacionales C. por A***.: junto con Coca Cola International, auspician el programa "El día internacional de la limpieza de playas", sistema para la recuperación de las aguas residuales, el programa de reciclaje que ayuda en disminuir la cantidad de basura común. Refrescos Nacionales C. por A. ha invertido más de US$10 mil millones en los diferentes programas sociales en República Dominicana y México.
4. ***Cemex***: invirtiendo anualmente unos RD$15 millones en iniciativas en mejoramiento del medio ambiente, educación, desarrollo comunitario, y deportes. Uno de los programas que ha sido propiciado por el apoyo del personal de la empresa ha sido el programa de reforestación y conciencia ambiental. Además, poseen el Programa de Becas Universitarias (UCE), Programa de Becas Técnicas, y donaciones de útiles escolares a escuelas públicas.
5. ***Fundación Brugal*****:** con su premio Brugal cree en su gente, reconoce a instituciones que desarrollan acciones humanitarias en todo el país. Se ha demostrado un gran compromiso en el apoyo de áreas como educación, desarrollo comunitario, medio ambiente, salud, entre otros.
6. ***ALIANZA ONG*****:** es una red compuesta por varias organizaciones no gubernamentales con el objetivo de fortalecer la sociedad civil, la investigación y promoción de temas sociales, entre otros temas. Está compuesta por 21 organizaciones de las cuales se destacan la Asociación Dominicana para el Desarrollo de la Mujer (ADOPEM), Asociación para del Desarrollo de Microempresas (ADEMI), Fondo Pro Naturaleza (PRONATURA), Fundación Global Democracia y Desarrollo (FUNGLODE), Liga Dominicana Contra el Cáncer (LDC), Patronato Nacional de Ciegos (PNC), entre otras.
7. ***Grupo Rica*****:** está a punto de inaugurar su nueva Fundación Rica que impulsara el desarrollo en la educación, salud, y medio ambiente. En la actualidad el Grupo Rica invierte más de RD$8 millones anualmente en esas áreas en vías de otras organizaciones. Ya en la salud tienen programas de desparasitación, conflictos familiares, charlas sobre VIH Sida, drogadicción, odontológicos, y ayuda a hospitales y clínicas rurales.
8. ***Grupo Ramos*****:** para esta empresa la responsabilidad social es parte de su misión, visión, y valores empresariales. Con su programa

“Cambiemos el mañana”, del cual recibe aportes ascendentes de unos RD$6 millones, Grupo Ramos concentra su esfuerzo en el mejoramiento de la educación. En el 2007, una donación del grupo (entre otras cosas) hizo posible la primera etapa del Liceo Técnico Rosario Torres, que beneficia a 132 estudiantes; y en el 2008 fue inaugurado un edificio de aulas para la escuela primaria Angélica Massé, a la que asisten 335 niños. También ofrece los financiamientos para becas anuales en la Universidad INTEC, para egresados sobresalientes.

CAPÍTULO 2.

ANÁLISIS DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICA POR BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL EN LOS AÑOS 2015-2016.

2.1 Historia de Banco Múltiple Caribe Internacional.

Banco Múltiple Caribe Internacional

Banco Caribe inicia sus operaciones como Banco Comercial Santiago S.A, constituido en la fecha de 14 de diciembre del año 1998 de acuerdo a la ley general de bancos no. 708 del 14 de abril de 1965, siendo autorizado siendo autorizado a ofrecer sus productos y servicios como Banco de servicios múltiples el primero de julio de 1999 mediante la primera resolución adoptada por la Junta Monetaria vigente en esa misma fecha. Empezó sus operaciones en la fecha 6 de enero del año 2000. Posterior a la misma el 11 de mayo de 2004, la junta monetaria ratifico, mediante su IV resolución, las gestiones de lugar para mediante la cual autorizo al Banco Comercial Santiago S.A a traspasar el 97.97% del total de sus acciones que componían el capital pagado de la entidad, a un grupo de accionistas liderado por los señores José Hernández y Edmundo Aja.

Es en la fecha 24 de noviembre del año 2004 cuando presenta formalmente su cambio de nombre de Banco Comercial Santiago S.A a Banco Múltiple Caribe S.A el mismo conformado con su propia filosofía corporativa. Desde entonces se ha caracterizado por ser una empresa enfocada en los principios y valores que caracterizan a los recursos que la conforman. A la fecha su Oficina Principal se encuentra en la avenida 27 de febrero no. 208, ensanche el Vergel.

Dentro de su Consejo de directores, cuenta con profesionales con más de 25 años de experiencia en los sectores de transporte, turismo, cambio de divisas y Banca, lo cual se complementa con un staff administrativo que posee una vasta experiencia en el sector bancario de nuestro país. En sus años de

operaciones, Banco Múltiple Caribe siempre se ha caracterizado por desarrollar líneas de negocios innovadoras, penetrando en segmentos de mercado hasta el momento desatendidos por el sector, como son los programas de financiamiento para vehículos usados, camiones y la implementación del programa de Puntos de Pago a nivel nacional.

2.2 Filosofía Corporativa de Banco Múltiple Caribe

MISION

Brindar productos y servicios financieros comprometidos con la excelencia, para satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

VISION

Ser el principal banco de nuestros clientes.

VALORES INSTITUCIONALES

- **RESPETO**

Creemos que el respeto es el valor esencial para cuidar de los intereses, derechos, espacios y tiempos de nuestros clientes y de cada uno de nuestros colaboradores.

- **INTEGRIDAD**

Creemos en manejarnos coherentemente, haciendo cumplir nuestro compromiso con nuestros clientes y con nosotros mismos.

- **HUMANO**

Creemos en velar y obrar en bien de todos.

- **PASION**

  Creemos en centrar el esfuerzo para cambiar positivamente todo nuestro entorno.

- **COMPROMISO**

  Creemos en crear, desarrollar e implementar iniciativas que permitan fortalecer positivamente nuestro entorno laboral y social.

- **PROACTIVIDAD**

  Creemos en anteponernos a las necesidades de nuestros clientes, asumiendo la responsabilidad de satisfacerla.

2.3 Organigrama Banco Múltiple Caribe

Consejo Directivo Banco Múltiple Caribe

Miembros del Consejo Directivo

Edmundo Aja Fleites

Presidente Consejo de Directores

José Hernández

Vicepresidente Consejo de Directores

Dennis Simó Álvarez

Miembro Interno del Consejo de Directores y Presidente Ejecutivo BMC.

Norberto Caraballo

Miembro Externo Independiente del Consejo de Directores y Presidente del Comité de Auditoría

Michel Abreu

Secretario y Miembro Externo del Consejo de Directores

Arsenio Pérez

Miembro del Consejo de Directores y Miembro del Comité de Auditoría

Carlos Valenzuela

Miembro del Consejo de Directores

Fausto M. Cepeda

Tesorero del Consejo de Directores y Miembro del Comité de Auditoría

Gobierno Corporativo

Durante el 2013, Banco Caribe dio continuidad al fortalecimiento a la gestión institucional, las buenas prácticas y las normativas vigentes de nuestro sector en la República Dominicana, a través de su Gobierno Corporativo. Dichas acciones estuvieron delimitadas por la acción de los diferentes comités que actúan en la

institución y que avalan la toma de decisiones que salvaguardan del patrimonio de nuestros accionistas, el seguimiento a las normas vigentes tanto de los organismos reguladores nacionales, así como los acuerdos con instituciones internacionales; seguimiento a los lineamientos estratégicos y gestión de crecimiento; administración de riesgos, protección al usuario y continuidad de negocios.

Los organismos o comités que compone nuestro Gobierno Corporativo son:

2.3 Comité de Auditoria

El objetivo de este Comité es establecer pautas para asegurar un apoyo eficaz a la función de Auditoría por parte del Comité de Auditoría; el cual velará porque todas las actividades y operaciones se realicen conforme a las leyes, resoluciones y demás normas emanadas de las autoridades competentes, así como supervisar el cabal cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Consejo de Directores y la correcta aplicación de las políticas y procedimientos. Este comité se reúne al menos 6 veces al año y está compuesto por 4 miembros.

2.4 Comité de Nombramientos y Remuneraciones

El objetivo de este Comité es servir de apoyo al Consejo de Directores en todos los aspectos referentes a nombramientos, remuneraciones, reelección y cese de los miembros de los miembros del Consejo de Directores y Alta Gerencia del Banco. Este comité se reúne al menos 2 veces al año y está compuesto por 4 miembros.

2.5 Comité Integral de Riesgos

El objetivo de este Comité es apoyar al Consejo de Directores en la supervisión a las actividades de la administración de los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operaciones, cumplimiento, reputación y otros riesgos del Banco. Debe propiciar que el perfil de riesgo sea el deseado

por la Institución. Este comité se reúne al menos 4 veces al año y está compuesto por 4 miembros.

2.6 Sucursales Banco Múltiple Caribe

Banco Caribe cuenta actualmente con unas 22 sucursales a nivel nacional, las cuales están divididas estratégicamente en todo el territorio nacional para la comodidad de todos sus clientes, a continuación ver sub - división de las mismas.

Sucursales

Zona Metro/Sur:

- Las Caobas.
- Oficina Principal.
- Naco.
- Arroyo Hondo.
- Churchill.
- San Vicente.
- Megacentro.
- Villa Mella.
- Auto Banco.
- Aprezio.
- Caribe Tours.
- José Contreras.
- Duarte.

Zona Norte:

- Los Jardines.
- Palo Amarillo.
- Castañuelas.

- Puerto Plata.
- Sirena Santiago.
- Palmares Mall.
- El Gran Porvenir.

Zona Este:

- Higuey.
- Bávaro.

Dentro las facilidades que ofrece la institucion financiera se encuentran los Subagentes Bancarios y puntos de pagos:

Farmacias Carol:

- Sucursal San Judas Tadeo.
- Arroyo Hondo.
- San Judas Tadeo.
- Lope de Vega.
- Acrópolis.
- Bella Vista.
- Naco.
- Julieta.
- Villa Mella.
- Gazcue.
- Charles de Gaulle.
- Herrera.
- Palacio.
- Estrella Shádala.
- Máximo Gómez.
- UCE.
- Malecón Center.

- Lincoln.
- Novocentro.
- Ágora Mall.
- Galería 360.

Hodelpa Centro Plaza (Santiago)

- Studio G:
- Megacentro.
- Plaza Central.
- Jumbo Luperon.
- Coral Mall.
- Galería 360.

Mail Boxes:

- Piantini.
- Jumbo Luperon.
- Megacentro.
- Ágora Mall.
- Tiradentes.
- La Julia.
- Sámbil.

2.7 Portafolio de productos de Banco Múltiple Caribe Internacional

Productos Financieros:

- Cuentas de ahorros y corrientes personales y comerciales remuneradas o no en diferentes monedas: euros, dólares y pesos dominicanos.
- Préstamos personales.
- Préstamos comerciales: líneas de créditos, préstamos a corto y largo plazo y cartas de créditos.

- Préstamos Hipotecarios.
- Préstamos de vehículos.
- Certificados de depósitos en diferentes monedas.
- Mercado libre de divisas.
- Caja de seguridad.
- Depósitos Nocturnos.
- Compra y ventas de valores.

Tarjetas de Créditos:

- Visa Clásica Internacional o no.
- Visa Oro.
- Visa Elite.
- Única Gasolina.
- Extralimite.

3. Iniciativas de Responsabilidad Social aplicada por Banco Múltiple Caribe en los años 2015-2016.

La Responsabilidad Social aplicada por Banco Múltiple Caribe en el periodo años 2015-2016.

Banco Caribe realiza múltiples actividades pensando en contribuir con el medio ambiente y la sociedad, entre ellas podemos citar: el incentivo del ahorro del papel, uso de luces de bajo consumo, clasificación de la basura, patrocinio del Albergue Divino Niño Jesús, y las jornadas de reforestación.

Dentro de las mencionas se encuentran como principales, sin restarle importancias a las demás las: jornadas de reforestación, donde se ubica una área del país que necesite ser reforesta y anualmente en compañía de los colaboradores, los cuales son elegidos voluntariamente y se va al lugar necesitado y son plantados entre 1,000 y 1,500 plantas con el objetivo de

contribuir con la tierra y el medio ambiente. La otra actividad es el apadrinamiento del hogar de niños, niñas y adolescentes Divino Niño Jesús, donde se le suple de alimentación, materiales para estudiar, y todo lo necesario para que puedan tener una buena calidad de vida mientras estudian de 8:00 A.M a 4:00 P.M en el hogar. Después de esa hora son despachados a sus hogares para que terminen de disfrutar el día con los demás integrantes de su familia.

3. Iniciativas de responsabilidad social aplicada por banco múltiple caribe en los años 2015-2016

3.1 Hogar Escuela Divino Niño Jesús

Actualmente Banco Caribe realiza durante todo el año varias actividades comprometidas con la responsabilidad social con el objetivo de contribuir con el desarrollo de la sociedad. Dentro de estas actividades se destacan La Reforestación y el apadrinamiento de los niños que conforman el Hogar Divino Niño Jesús.

Con estas iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa busca ampliar el alcance de las acciones, robusteciendo los proyectos de desarrollo de la educación para la erradicación de la pobreza, con los niños y niñas de educación inicial del Hogar Escuela Divino Niño Jesús de la Barquita en Sabana Perdida.

Actualmente el albergue acoge diariamente a más de 170 niños y niñas que reciben educación en aulas equipadas con material gastable y didáctico adecuado. Los infantes reciben una tanda única extendida desde las 8:00 de la mañana hasta las 4:00 de la tarde, desde kínder hasta tercero de primaria.

Este proyecto sigue consolidado como el enfoque principal de contribución social y con el cual se ha desarrollado una relación de largo plazo con los niños, padres, maestros y la comunidad, aportando recursos financieros, humanos y una estructura organizacional para continuar desarrollando el

compromiso de incidir directa y categóricamente en mejorar la calidad de vida de la niñez, asegurándoles un mejor futuro.

Este período marcó la pauta para reafirmar el compromiso e iniciar el proceso de ampliación del plantel educativo, desde donde se busca mejorar la infraestructura de la escuela para incrementar la cantidad de niños que podrán ser acogidos en el programa de educación integral, con la visión de mediano plazo de llevar hasta 8vo curso la oferta educativa del centro

Banco Caribe y sus deseos de apoyar a la niñez con la educación:

Una de las razones por la cual Banco Caribe ha decidido aportar en la educación de niños y niñas de escasos recursos es porque considera que los mismos son el futuro del país, los futuros profesionales del mañana, Y apoyándolos los encamina a formarse como hombres y mujeres de bien para la sociedad. Según estudios realizados por Unicef la primera calidad de vida de los infantes en la República Dominicana se ve envuelta en precariedades.[4]

La Primera Infancia en República Dominicana

Los primeros años de vida son decisivos para el desarrollo de los niños y niñas. En esta etapa se adquieren las capacidades de pensar, hablar, aprender y razonar y se forman los fundamentos de los valores y comportamientos sociales que les acompañarán durante la vida adulta.

Derecho a un Nombre y Nacionalidad

Considerado como el derecho fundamental, nombre y nacionalidad es la puerta hacia otros derechos. No disponer de un registro de nacimiento limita el acceso a educación de miles de niños y niñas. A pesar de la existencia de una ley que prevé que el Estado, los padres, madres y los centros de salud deben cumplir con los procedimientos correspondientes que permitan la inscripción fácil y de forma gratuita de los menores de edad, según la Encuesta Demográfica y

[4] **Fuente:** Estado mundial de la Infancia, UNICEF, 2006.

de Salud (ENDESA), más del 22% de los niños y niñas entre 0 y 4 años de edad no tiene registro de nacimiento. Lo que les impiden poder acceder a las aulas.

La situación en relación al registro de nacimiento, es decir, al derecho que tienen los niños y niñas a ser registrados en la Oficialía Civil, para que su identidad sea reconocida, es preocupante ya que la carencia del registro de nacimiento impide el acceso a otros derechos, por ejemplo al derecho a la educación.

Pobreza

Más de 1 millón 164 mil niños y niñas de 0 a 5 años de edad en República Dominicana, viven en situación de pobreza. Según datos de la CEPAL. Esta situación, impide el acceso a servicios de salud, educación y registro de nacimiento, ya sea debido a la inexistencia, limitado acceso o mala calidad de los servicios y/o porque los padres no están conscientes de la importancia de los mismos.

El 55.4% de la población de 0-5 años de edad es pobre, siendo los menores de edad de la zona rural los que se encuentran en condición de mayor vulnerabilidad de pobreza.

Salud y Nutrición

La supervivencia infantil comienza antes del primer día de vida. La correcta nutrición de la madre, su inmunización para evitar el tétanos neonatal, toma de acciones para evitar la transmisión vertical del VIH/SIDA así como una atención de calidad en el parto, entre otros, son elementos esenciales para asegurar una maternidad segura y un buen comienzo de la vida.

Según datos de la Encuesta ENDESA, es preocupante la alta tasa de mortalidad materna, (178 por cada 100,000 nacidos vivos). También lo es la tasa de mortalidad neonatal (22 por cada 1,000 nacidos vivos) que se ha mantenido invariable en los últimos 10 años. Las tasas de mortalidad infantil

(menores de 1 año) y la mortalidad en la niñez (menores de 5 años) han descendido a 29 y 35 por cada 1,000 nacidos vivos, respectivamente.

Según la misma fuente, las enfermedades respiratorias y diarreicas agudas constituyen uno de los problemas de salud más importante en el grupo de menores de cinco años. A pesar de que 92.7% de las madres conoce de la existencia de las sales de rehidratación oral (SRO), sólo un 28% las utiliza para el tratamiento de la diarrea. Los casos de infecciones respiratorias agudas (IRAs), tales como tosferina, sarampión, difteria, que buscaron tratamiento de un proveedor de salud, aumentó de 47.8 a 60.8% para el periodo 1996 -2002. Es importante destacar que aunque se ha registrado un aumento en el tratamiento de las IRAs, todavía un 40% de casos no buscan tratamiento oportuno.

Todo niño o niña necesita haber recibido una serie de vacunas antes de cumplir el primer año de vida. Según datos del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), se han evidenciado incrementos significativos en las coberturas de inmunización entre los menores de un año contra las principales enfermedades prevenibles por vacunas, tales como sarampión, polio, difteria, tos ferina, tuberculosis y tétanos. No obstante, el país tiene todavía grandes desafíos para cumplir con la meta de cobertura universal de un 95% de la población de esta edad, para todas las vacunas.[5]

La situación del bajo peso al nacer es un problema de salud importante, afectando a un 11% de los recién nacidos al 2003. (Estado Mundial de la Infancia, UNICEF, 2006).

Aunque se considera que la alimentación exclusiva con leche materna de los recién nacidos durante sus primeros seis meses de vida permitiría evitar miles de muertes infantiles, pues los lactantes alimentados con leche materna

[5] (Fuente: Encuesta Demográfica y de Salud (ENDESA)/ Santo Domingo, DO: Centro de Estudios Sociales y Demográficos, 2002)

contraer menos enfermedades y están mejor, la lactancia materna exclusiva en los cuatro primeros meses de vida es practicada solamente por un 13% de las madres lo que supone un descenso en relación a la situación de 1996 (25%).

Estimaciones basadas en tabulaciones especiales de encuestas de hogar de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

Desarrollo Inicial y Educación

En el sistema educativo de República Dominicana el nivel de Educación Inicial se refiere a la atención escolar que deben recibir los niños y niñas menores de 6 años. Para la Secretaría de Estado de Educación (SEE), sólo es obligatorio el último año de educación inicial, es decir el que se inicia a los cinco años de edad, justo antes del ingreso del estudiante al nivel de Educación Básica. En el año escolar 2004-2005 las instituciones públicas captaron el 56.9% del total de estudiantes matriculados a nivel inicial en el país.

Sin embargo, según estadísticas de la SEE, los registros de estudiantes matriculados a nivel inicial han mostrado una tendencia irregular. Cuando se considera a la población de tres a cinco años se observa que la tasa bruta de escolarización se redujo de 39.5% en el año escolar 2000-2001 a 33.4% para el año escolar 2002-2003.

En adición, se estima que para esta población, el porcentaje de menores que recibe educación preescolar es sólo de 16% para los menores pertenecientes a los sectores más pobres y 75% para los menores de los sectores de más altos ingresos.

En la República Dominicana existen varias instituciones gubernamentales responsables del desarrollo integral infantil de niños menores de 5 años, entre las que se encuentran la Dirección de Atención a la Primera Infancia (DAPI), Consejo Nacional de la Niñez (CONANI), Consejo Nacional de Estancias Infantiles (CONDEI), el Ministerio de Estado de Salud y Ministerio de Educación. Sin embargo, y a pesar de la existencia de normativas jurídicas, sus roles y

responsabilidades no están claramente delimitados en sus mandatos y normas institucionales.

Asimismo, no existen políticas definidas respecto del desarrollo integral de los menores de 5 años. Los programas y servicios para esta población están enfocados en la atención institucionalizada, sin considerar la participación comunitaria. Además se caracterizan por su desarticulación y carencia de perspectiva integral. [6]

3.2 Jornada de Reforestación

A parte de fomentar la educación, como aporte de dar el empuje principal a los futuros profesionales del mañana, Banco Caribe le da continuidad a la labor para la preservación del medio ambiente organizando jornadas de reforestación, la misma se realiza en la Loma Pino Herrado, Villa Altagracia, Municipio de la provincia de San Cristóbal, donde un equipo de colaboradores en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, reforestaron más de 5,200 plantas de especies nativas denominadas **Pinus Occidentalis o Pino Criollo.**

Estas Jornadas de Reforestación, se enmarcan dentro del

Plan de Responsabilidad Social "Creemos en ti" el cual tiene como objetivo crear conciencia en nuestra comunidad sobre de la importancia de preservar y proteger las riquezas naturales de República Dominicana, como forma de contribuir al espacio natural y revertir los efectos del cambio climático.

[6] (Fuente: SEE: Boletines Estadísticos Consolidados 2004-2005, 2005, tomado de www.see.gov.do, consultada en 09/2005)

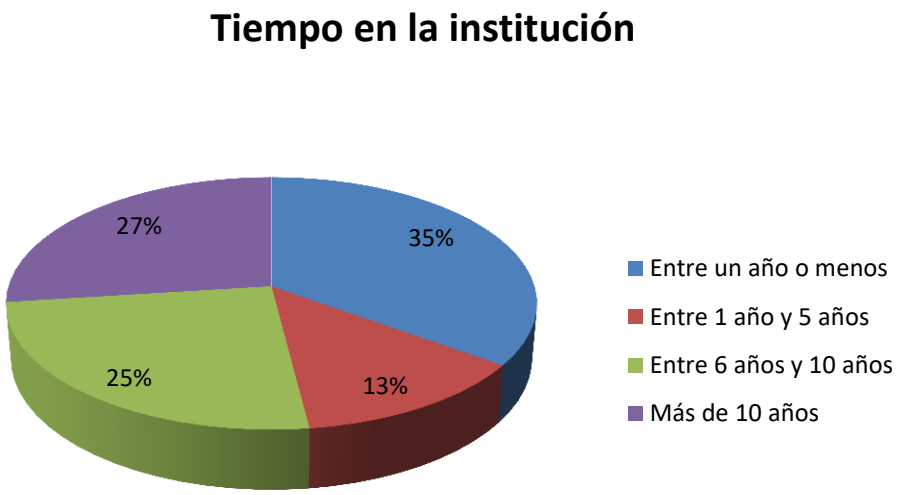
3.3 Análisis de resultados a las encuestas realizadas.

Se le aplicó el cuestionario a una muestra de los colaboradores del Banco Caribe y los resultados arrojados se muestran a continuación:

1. ¿Qué tiempo tienes formando parte de la familia de Banco Múltiple Caribe?

De los colaboradores encuestados la muestra arrojo un porciento de antigüedad en la institucion de 27% de empleados que tienen más de 10 años de labor en la institucion, un 25% tiene entre 6 y 10 años perteneciendo a la misma, un 13% tiene entre 1 año y 5 años prestando servicios y el 35% considerada la porción más elevada tiene 1 año o menos fungiendo sus funciones. Se formuló esta pregunta para analizar si el conocimiento sobre las iniciativas de RSE aplicada por la institución se ve relacionado con el tiempo del empleado en la misma.

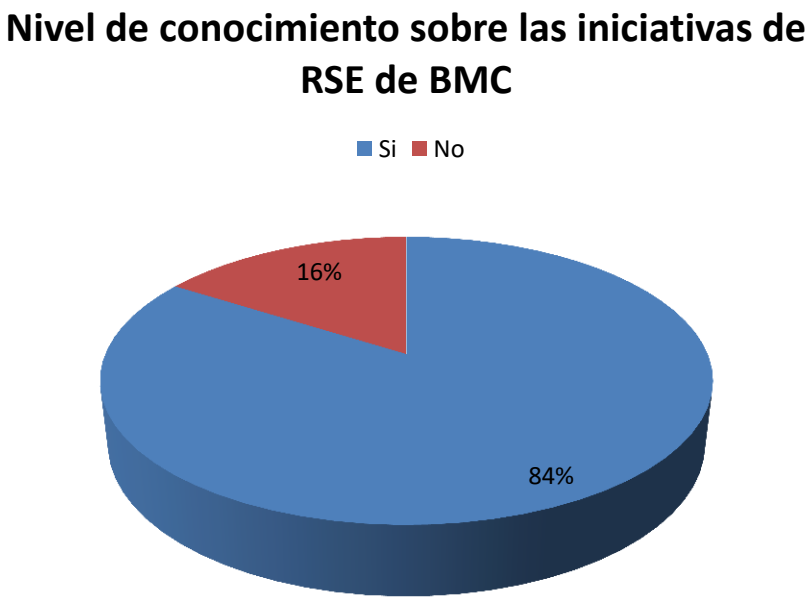
Se visualizó que los empleados que tienen menos de entre 1 año o menos tienen menos conocimiento sobre las mismas.



2. **¿Conoces las iniciativas de Responsabilidad Social que lleva a cabo Banco Caribe?**

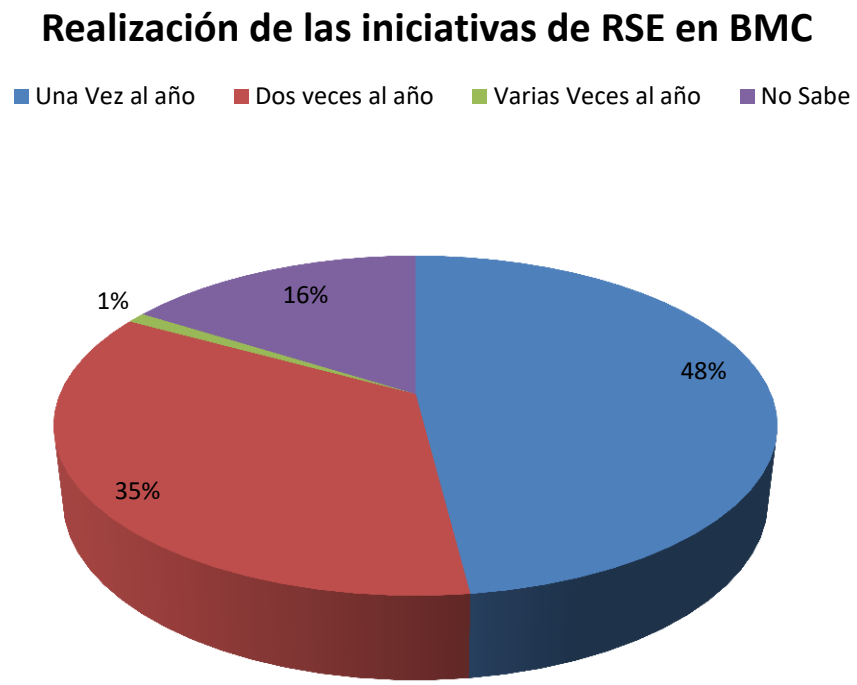
De la población consultada dio como resultado que un 84% de los colaboradores tiene conocimiento de las iniciativas de RSE que se realiza en la institución. Un 18% no conoce las mismas, no ha escuchado ni ha visto nada que incentiven a participar en las actividades sociales.

Podemos concluir diciendo que la gran parte de la empleomanía si conoce sobre las iniciativas sociales realizadas por el Banco.



3. ¿Cuantas veces al año se llevan a cabo estas actividades?

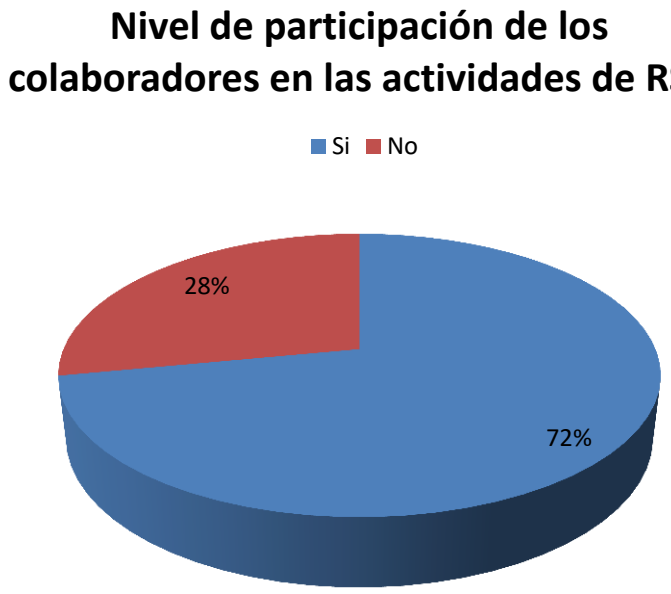
Con relación a la consulta de cuantas veces al año se realizan dichas actividades se obtuvo un resultado de 48% que dice que se realizan 1 vez al año, un 35% dos veces al año, un 16% por ciento no sabe, que se relacionada con el porciento de la muestra que no tiene conocimiento sobre dichas actividades, y un 1% que indica que son realizadas varias veces al año.



4. ¿Has participado en algunas de estas actividades?

De la empleomanía consultada se obtuvo el dato de que el 72% ha participado al menos en una de las actividades de RSC que realiza la institución.

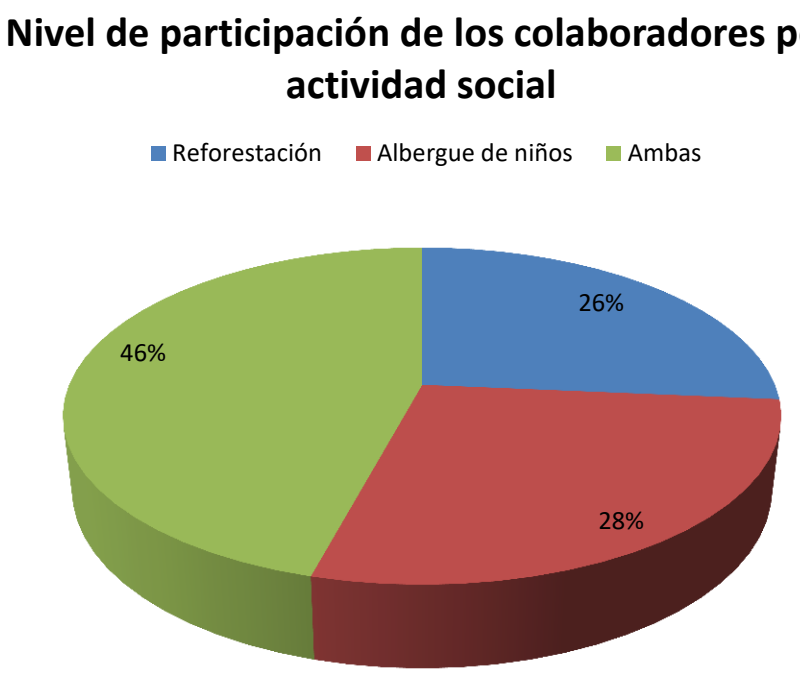
Un 28% no ha participado en iniciativas sociales que realiza el banco. A esta causa estaba asociado el dato de que algunos empleados no conocen las mismas.



4.1 ¿En cuáles?

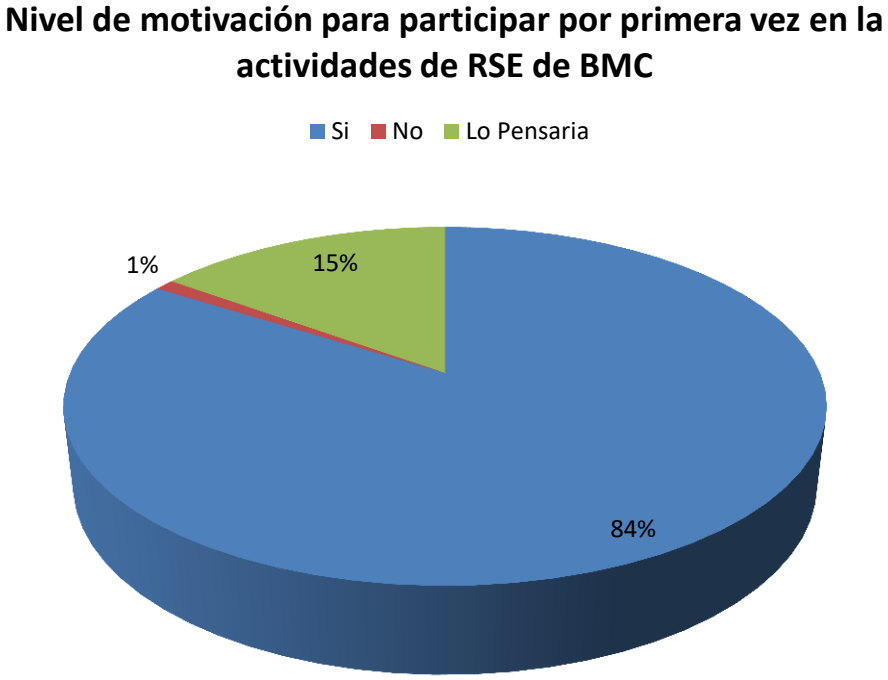
Del 72% de los empleados que ha participado en las actividades de RSC del banco la mayor parte para un 46% ha sido participe de las dos iniciativas, tanto jornada de reforestación como los encuentros con los niños del albergue Divino Niño Jesús. El 26% por ciento solo ha tenido la oportunidad de participar en las jornadas anuales de reforestación.

Con esta pregunta se pudo visualizar que los colaboradores que tienen de 6 a 10 años ha tenido la oportunidad de participar en ambas actividades, mientras que los que tienen menos tiempo de labor han sido parte solo de una actividad.



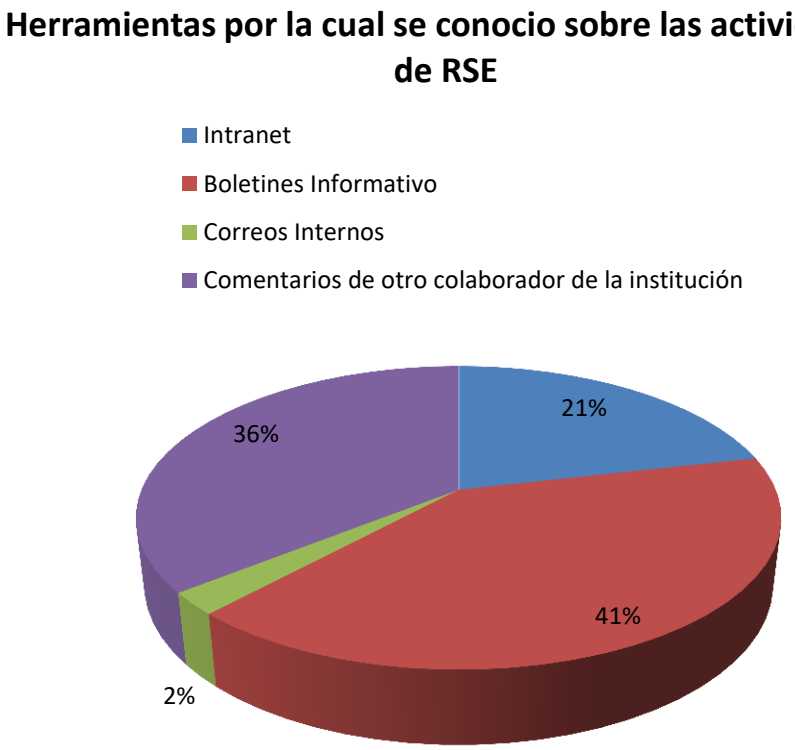
5. **¿En caso de no haber participado en estas actividades, ¿te sentirías motivado en formar parte de las mismas en caso de ser invitado?**

Con esta esta pregunta se pudo obtener el dato de que el 84% de los encuestados está en la disponibilidad de participar en las actividades sociales del banco en caso de que sean invitados, los mismos sustentan que le gusta aportar a cualquier actividad social que vaya en mejoría de la sociedad. El 15% lo pensaría debido a que estas actividades en su mayoría son realizadas fines de semana y en ocasiones ya tienen compromisos previstos, y en algunos casos compromisos de trabajo. El 1% no estaría disponible para participar.



6 ¿A través de qué medios conociste sobre estas iniciativas?

Los colaboradores tienen conocimientos de las iniciativas sociales a través de los siguientes medios: un 41% a través de los boletines trimestrales que circulan en la institucion, un 2% a través de los correos internos, un 36% a través de otros compañeros de labores, que por lo general cuentan las experiencias de su participación, y finalmente un 21% a través de la Intranet institucional.



CONCLUSIONES

- Después de haber aplicado el instrumento para levantar la información requerida podemos llegar a la conclusión de que la Institución Financiera Banco Caribe es una empresa socialmente responsable. Aplica sus iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial a través de la Reforestación y el apadrinamiento del Hogar Divino Niño Jesús, donde cubre los costos que conlleva que los niños y niñas que son parte del mismo puedan tener de manera gratuita los alimentos, materiales didácticos para estudiar. A parte de la formación religiosa que los va formando como futuros hombres y mujeres de bien los cuales los convertirán en los futuros profesionales de la sociedad.

  Una gran parte de la empleomanía de la institución Banco Caribe si conoce las iniciativas de Responsabilidad Social que aplica la misma. Según la muestra utilizada comprobamos que un 84% tiene conocimiento, y los de más antigüedad han participado en más de una ocasión en ambas actividades. Por lo que podemos deducir que mientras más antigüedad se tiene, los empleados tienen mayor oportunidad de conocimiento, siendo esta la razón por la cual el 35% de la población tiene menos de un año prestando sus funciones.

- De los colaboradores encuestados la muestra arrojo un porciento de antigüedad en la institucion de 27% de empleados que tienen más de 10 años de labor en la institucion, un 25% tiene entre 6 y 10 años perteneciendo a la misma, un 13% tiene entre 1 año y 5 años prestando servicios y el 35% considerada la porción más elevada tiene 1 año o menos fungiendo sus funciones. Se formuló esta pregunta para poder saber si el conocimiento de las actividades sociales guardaba relación con los años de ejercicio en el banco.

- Con relación a la consulta de cuantas veces al año se realizan dichas actividades se obtuvo un resultado de 48% que dice que se realizan 1 vez al año, un 35% dos veces al año, un 16% por ciento no sabe, que se relacionada con el porciento de la muestra que no tiene conocimiento sobre dichas actividades, y un 1% que indica que son realizadas varias veces al año.

- De la empleomanía consultada se obtuvo el dato de que el 72% ha participado al menos en una de las actividades de RSC que realiza la institución. Un 28% no ha participado en iniciativas sociales que realiza el banco. A esta causa estaba asociado el dato de que algunos empleados no conocen las mismas.

- Del 72% de los empleados que ha participado en las actividades de RSC del banco la mayor parte para un 46% ha sido participe de las dos iniciativas, tanto jornada de reforestación como los encuentros con los niños del albergue Divino Niño Jesús. El 26% por ciento solo ha tenido la oportunidad de participar en las jornadas anuales de reforestación.

  Con esta pregunta se pudo visualizar que los colaboradores que tienen de 6 a 10 años han tenido la oportunidad de participar en ambas actividades, mientras que los que tienen menos tiempo de labor han sido parte solo de una actividad.

- Con esta esta pregunta se pudo obtener el dato de que el 84% de los encuestados está en la disponibilidad de participar en las actividades sociales del banco en caso de que sean invitados, los mismos sustentan que le gusta aportar a cualquier actividad social que vaya en mejoría de la sociedad. El 15% lo pensaría debido a que estas actividades en su mayoría son realizadas fines de semana y en ocasiones ya tienen

compromisos previstos, y en algunos casos compromisos de trabajo. El 1% no estaría disponible para participar.

- Los colaboradores tienen conocimientos de las iniciativas sociales a través de los siguientes medios: un 41% a través de los boletines trimestrales que circulan en la institucion, un 2% a través de los correos internos, un 36% a través de otros compañeros de labores, que por lo general cuentan las experiencias de su participación, y finalmente un 21% a través de la Intranet institucional.

8.- BIBLIOGRAFÍA

Consultas:

- La obra social de APAP como un caso de responsabilidad social corporativa durante el periodo Enero-Diciembre de 2011. **Autor:** Leimy Lucia Cepeda Castro
- Identificar la responsabilidad social corporativa en entidades financieras caso APAP año 2013. **Autor:** Eridania Ángeles Mariñez.
- Impacto de Marketing Social en las empresas bancarias. Caso Scotiabank, República Dominicana, año 2008 **Autor:** Isaura Segura.
- Análisis de la Responsabilidad Social en la empresa Grupo Ramos periodo agosto-octubre 2014. **Autor:** Lisselot Ynoa Serrano.

Libros:

- Capriotti y Schulze (2010). Responsabilidad Social Empresarial. Colección de Libros de la Empresa, Santiago, Chile, 2010.
- Azuero, Diana. “La Comunicación de RSE. Propuestas para un modelo de comunicación responsable”. Editor: Forética.
- Raufflet, Emmanuel (2012). Responsabilidad Social Empresarial. Pearson. México primera edición.

Memorias:

- Memoria anual Banco Caribe, año 2016.

Articulos:

- Acción RSE. “Marketing Responsable Marcas con Sentido Social”. 2002.
- ComunicaRSE. “Investigación Comunicación Interna y Responsabilidad Social Empresaria”. Buenos Aires, abril de 2007.

ANEXOS

Maestría Gerencia de la Comunicación Corporativa. Universidad Apec

1. ¿Qué tiempo tienes formando parte de la familia de Banco Múltiple Caribe?

1. Entre 1 año o menos. 3. Entre 6 y 10 años.
2. Entre 1 años y 5 años. 4. Más de 10 años.

2. ¿Conoces las iniciativas de Responsabilidad Social que lleva a cabo Banco Caribe? ¿Cuáles son?

1. Sí.
2. No.

3. ¿Cuantas veces al año se llevan a cabo estas actividades?

4. ¿Has participado en algunas de estas actividades?

1. Sí. ¿En cuáles?
2. No.

5. En caso de no haber participado en estas actividades, ¿te sentirías motivado en formar parte de las mismas en caso de ser invitado?

1. Sí. ¿Porque?
2. No. ¿Porque?
3. Lo pensaría. ¿Porque?

6. ¿A través de qué medios conociste sobre estas iniciativas?

1. Intranet. 3. Correos Internos.
2. Boletines Informativos 4. Comentarios de otro colaborador de la institución.