



Trabajo final para optar por el título de:  
**Maestría en Gerencia de Recursos Humanos**

Título:

**“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL PARA BANCO MÚLTIPLE ACTIVO DOMINICANA  
EN REPÚBLICA DOMINICANA 2017”**

Sustentante:

**Natasha Bisonó Rodríguez      2016-0334**

Asesora:

**Edda Freites, MBA**

**Distrito Nacional, República Dominicana**

**Diciembre 2017**

## RESUMEN

La responsabilidad social no tiene una fecha de inicio como tal, pero tras el nacimiento de la ONU (Organización de la Naciones Unidas) con la creación de los derechos humanos, empieza a darle forma de manera empírica al compromiso social. En la República Dominicana inició de manera particular con la solidaridad hacia aquellos menos afortunados o que por alguna razón han sido víctima de algunas situaciones ajenas a su voluntad. En las empresas dominicanas aún sigue siendo un campo de exploración y su principal concentración se dirige al medio ambiente promoviendo el cuidado de la flora y fauna y los mares, también está dirigido a las comunidades de escasos recursos, niños especiales, huérfanos y envejecientes a través de donaciones que ayuden con el sustento básico como la comida e higiene de ellos. A pesar de la ardua labor que se ha realizado en distintas empresas Dominicanas para cumplir con el compromiso con la sociedad se han visto carecientes de colaboración e integración de los empleados de estas instituciones en las actividades que se programan, pareciendo ser falta de identificación con la empresa, motivación del personal y concientización. Banco Múltiple Activo Dominicana no solo se ha preocupado por contribuir con la sociedad y ambiente que le rodea, sino más bien se identificó mediante la observación y deducción que para poder contribuir a la sociedad como un ente sólido se debe primero crear una cultura organizacional que sea orientada el servicio y la calidad humana, diseñando en si programa de actividades para los colaboradores e incrementando los diferentes beneficios al personal, para que este se sintiese identificado con la empresa, y con el objetivo de externar al público la imagen de que Banco Activo es una empresa que es altamente comprometida con la sociedad y la comunidad dentro y fuera de la institución.

# INDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>iv</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: CONCEPTO Y ORIGEN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .....</b>	<b>2</b>
1.1 Como surge la Responsabilidad Social.....	2
1.2 Evolución.....	2
1.3 Diferentes teorías de la RSE.....	4
1.4 Diferencia de filantropía y RSE .....	7
1.5 Aproximaciones.....	8
1.6 Ética y Valórica.....	11
1.7 Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.....	11
1.8 Ambientes internos y externos .....	16
1.9 Responsabilidad social corporativa .....	27
1.10 La responsabilidad social en la Republica Dominicana.....	28
1.11 Responsabilidad Social en organizaciones del mismo sector .....	34
1.12 Satisfaciendo a consumidores .....	38
1.13 Empleando personas y mejorando capacidades.....	38
1.14 Desarrollando proyectos competitivos.....	39
<b>CAPÍTULO II: ANTECEDENTES GENERALES DE BANCO MÚLTIPLE ACTIVO .....</b>	<b>40</b>
2.1 Historia .....	40
2.2 Información Corporativa .....	41
2.3 Misión.....	43
2.4 Visión .....	44
2.5 Valores .....	44
2.6 Postulados .....	48
2.7 Beneficios Actuales que poseen los colaboradores de Banco Múltiple Activo Dominicana .....	67

<b>CAPITULO III: PROPUESTA Y DISEÑO DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL BMAD .....</b>	<b>69</b>
3.1 Hallazgos .....	69
3.2 Alcance .....	70
3.3 Beneficios que obtienen los colaboradores de un programa de RSE ..	70
3.4 Beneficios que obtienen la comunidad de un programa de RSE .....	71
3.5 Beneficios que obtiene Banco Múltiple Activo Dominicana .....	71
3.6 Responsable del programa de Responsabilidad Social en Banco Múltiple Activo Dominicana .....	72
3.7 Perfil .....	73
3.8 Herramientas y Métodos a Utilizar .....	74
3.9 Actividades de RSE Interno .....	75
3.10 Actividades de RSE externo.....	76
3.11 Replanteamiento de los beneficios actuales .....	77
3.12 Presupuesto .....	78
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS</b>	

## TABLA DE GRÁFICO

Grafico No.1 Dimensiones de la responsabilidad social empresarial .....	8
Grafico No.2 Ambientes Internos y Externos.....	16
Grafico No.3 Foto de la Limpieza de Playas .....	69
Grafico No.4 Sugerencia de Estructura .....	73

## TABLA DE CONTENIDO

Tabla No.1 Evolución de la Responsabilidad Social .....	3
Tabla No.2 Plan de Préstamos de colaboradores .....	68
Tabla No.3 Propuesta de Actividades de RSE Interna .....	75
Tabla No.4 Propuesta de Actividades de RSE Externa.....	76
Tabla No.5 Actualización de los beneficios actuales .....	77
Tabla No.6 Presupuesto de Actividades .....	78

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo final para optar por el título de Maestría en Gerencia de Recursos Humano se lo dedico a mi familia, en especial a mi ángel del cielo, mi madre, Maricela Rodríguez, quien siempre y en cada proyecto de mi vida es mi guía y el motor que me mueve, gracias mami y sé que del cielo estas celebrando conmigo, siempre juntas. De igual forma a mi papa Toni Bisono quien siempre ha apostado a mi formación y conocimientos, mis hermanas Carla, Yinet y Monse que me han acompañado en esta trayectoria y a Edgard que siempre ha estado a mi lado.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis compañeras Ailda Altagracia, Ana Patricia Sánchez, y Michelle White, las cuales hicieron que este proceso inolvidable al igual que todas las demás del curso.

A todos los profesores que fueron parte de mi formación durante estos 2 años, aportando sus conocimientos y métodos para formarme como una mejor profesional.

A Banco Múltiple Activo Dominicana por facilitarme las vías para poder llevar a cabo este trabajo, especialmente a la Sra. Yrabeth Carrasco, Sra. Soledad Peña y el Sr. Jose Luis Marín.

A mi asesora de tesis quien con mucho amor y paciencia puedo encaminar a que esta idea sea haga realidad, la Sra. Eda Freites.

# INTRODUCCIÓN

Cada vez es mayor la demanda de los empleados hacia las organizaciones de tener un balance de vida y trabajo, que es aquello que llamamos salario emocional donde inciden el clima o ambiente que rodea, el espacio físico, los compañeros de trabajo, la convivencia y la flexibilidad que tiene la empresa con los empleados, creando en sí, un ambiente interno favorable, este balance va de la mano con los compromisos que de la misma manera tiene la empresa con las comunidades que les rodea.

La presente investigación consiste en diseñar un programa de Responsabilidad Social para Banco Múltiple Activo Dominicana, como aporte a la creación de una asertiva cultura organizacional, y a las comunidades aledañas. El objetivo de este estudio, es poder contar con un programa de compromiso con la sociedad que pueda ser sostenible para la institución.

En el primer capítulo se presenta origen, conceptos y distintas teorías de la responsabilidad social, en la que estará basado diseño del trabajo, también las distintas herramientas que se estarán utilizando.

En el segundo capítulo se conocerá a profundidad la historia de Banco Múltiple Activo Dominicana y su trayectoria, con fines de determinar la cultura y basado en esta crear los parámetros del programa de responsabilidad social.

En el tercer capítulo se presentara la propuesta del diseño y la implementación del programa de Responsabilidad Social de manera de detalla para que este pueda ser implementado por Banco Múltiple Activo Dominicana, u otra empresa que desee adaptarlo a sus necesidades.

# **CAPÍTULO I:**

## **CONCEPTO Y ORIGEN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

### **1.1 Como surge la Responsabilidad Social**

La Responsabilidad Social surge en Estados Unidos en el año 20 del siglo XX, como producto de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales, como el apartheid que fue el sistema de segregación de razas. Esto comienza el interés en los ciudadanos que comienzan a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables. (Nieto, 2009)

Otros artículos nos indican que la Responsabilidad social, no tiene un inicio fijo, pero con fines de identificar dichas acciones, se pudiese decir que a finales del siglo XIX existían empresas con actividades en beneficio a los colaboradores.

Teorías sobre Ética y Moral en los Negocios: Las prácticas de RSE en el marco de estas teorías responden al cumplimiento de derechos universales de los distintos sectores sociales. El desarrollo de estas teorías es el más reciente dentro de la concepción de la RSE y sitúa a la empresa como un actor protagonista del desarrollo sostenible y promotor del bienestar común, en la actualidad esta es la concepción que más se va posicionando en los diversos actores sociales que promueven la RSE.

### **1.2 Evolución**

El término de responsabilidad social no es nuevo, antes se consideraba que las empresas deben de tomar en consideración las consecuencias de sus acciones en la sociedad.

**Tabla No.1 Evolución de la Responsabilidad Social**

Tiempo	Descripción
Siglo XIX	La asistencia social era realizada por la iglesia y se financiaba a través de donaciones.
Comienzo del siglo XX	Surge la responsabilidad social, y las acciones del estado poseen una fuerte influencia en las empresas que de manera voluntaria ofrecen ayuda a la iglesia.
1932	Berle y Means separaron los términos de propiedad y control de las personas corporativas.
1950	Inician los términos de ética empresarial, y las preocupaciones de las acciones de la empresa.
1960	Obligación de las empresas frente a distintos grupos sociales.
1970	Se consolida la ética empresarial como especialidad de disciplina, producción académica empieza a crecer.
1980	Se promocionan varios libros orientados a las RSE, la ética y los negocios.

**Fuentes:** (Aguilar J. S., 2008)

### 1.3 Diferentes teorías de la RSE

**Teorías instrumentales**, en las que las organizaciones es vista exclusivamente como un medio para la creación de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos. (Aguilar J. S., 2008)

En este grupo de teorías se incluyen:

Aumento del valor para el accionista como criterio supremo para evaluar las actividades sociales corporativas.

Las estrategias para alcanzar las ventajas competitivas. Este grupo de teorías presenta tres enfoques: Inversiones sociales en un contexto competitivo. Los defensores de este enfoque sostienen que la inversión en actividades idealistas que puede ser útil para mejorar el contexto de ventaja competitiva de una firma ya que normalmente crea un valor social mayor del que pueden crear los donantes individuales o el gobierno.

Una perspectiva de la firma y las capacidades emprendedoras basada en los recursos naturales. Esta perspectiva cree que la capacidad e integración de los competidores, está basada en sus recursos humanos, organizativos y físicos a lo largo del tiempo y en las rutinas organizativas y estratégicas por las cuales los directivos adquieren dichos recursos, los cambian, integran y combinan para generar nuevas tácticas creadoras de valor.

Estrategias para la base de la pirámide cambiaria, en la que algunos autores ven más una oportunidad para renovar que un problema. Una manera de abordar este tema es la innovación inoportunos: productos o servicios que no tienen las mismas capacidades ni condiciones que los utilizados por los clientes en los mercados convencionales y que, por ello, sólo pueden ser encajados para aplicaciones nuevas o menos complicadas entre los clientes no tradicionales,

con una producción de bajo coste y adecuados a las necesidades de la población. (Aguilar J. S., 2008)

El objetivo del marketing es incrementar las ventas e ingresos de la empresa o la relación con los clientes creando una imagen de marca mediante la asociación con la dimensión ética o la dimensión de responsabilidad social.

**Teorías políticas**, se refiere al poder que posee la empresa en la sociedad y su manera de ejercerlo.

El constitucionalismo corporativo: se basa en la idea de que la empresa es una institución social y debe ejercer el poder de forma íntegra, sujeta a la "ecuación de poder social".

La teoría del contrato social integrador, cree que las responsabilidades sociales provienen del acuerdo en dos fases: un contrato macro-social teórico que apela a todos los contrayentes racionales, y un contrato micro-social real asumido por los miembros de numerosas comunidades locales.

La ciudadanía corporativa, un concepto con tres significados diferentes: una visión limitada, que comprende los ideales de la empresa, el capital social o la asunción de ciertas obligaciones con respecto a la comunidad local; una visión equivalente a la RSC, y otra más amplia, por la que las empresas entran en el escenario de la ciudadanía cuando el gobierno falla en el cuidado de la ciudadanía incluso en un contexto global. A pesar de las importantes diferencias existentes en este grupo de teorías, los autores ven algunos puntos en común: un fuerte sentido de la responsabilidad de la empresa con respecto a la comunidad local, asociaciones y preocupación por el medio ambiente. Como resultado de la globalización empresarial, la preocupación por la comunidad local se ha convertido en preocupación a nivel mundial.

**Teorías integradoras**, esta se centra en las demandas de la sociedad, con fines de tener una mayor aceptación y fidelidad. (Aguilar J. S., 2008)

La gestión de asuntos sociales, definida como los procesos con los que la institución identifica, evalúa y responde a los asuntos sociales y políticos que pueden afectarle directa y significativamente.

El principio de responsabilidad pública. Sus valedores sostienen que un comportamiento institucional adecuado deriva de una política pública relevante, que incluya el modelo general de dirección social reflejado en la opinión pública, asuntos emergentes, requisitos legales formales y prácticas de ejecución o aplicación.

La gestión de los grupos implicados (stakeholders), un enfoque orientado hacia las personas que están siendo afectadas políticas y prácticas corporativas. Su ventaja es la mayor sensibilidad de la empresa hacia su entorno, pero también una mejor comprensión por parte de los agentes de los dilemas que enfrenta la institución.

La acción social corporativa, busca fidelidad e integridad siempre actuando de manera orientada hacia la moral.

**Teorías éticas**, basadas en los compromisos éticos de las empresas para con la sociedad. Se sustenta en los principios que expresan qué se debe y qué no se debe hacer o la necesidad crea una mejor ciudad.

La teoría normativa de grupos implicados (stakeholders), la cual incluye las obligaciones mandatorias de la empresa hacia todos sus grupos interdependientes implicados: proveedores, clientes, empleados, accionistas y comunidad local. Su puesta en práctica exige tomar como referencia alguna teoría ética. (Aguilar J. S., 2008)

Los derechos universales, basados en los derechos humanos y laborales y el respeto al medio ambiente.

El desarrollo sostenible, dirigido a alcanzar un desarrollo humano que tenga en cuenta a las generaciones presentes y futuras, para que realmente sea sostenible la empresa deberá crear un equilibrio entre lo económico, social y medioambiental.

El enfoque del bien común, sostiene que la empresa debe de contribuir al bien común, y esto lo hará de distintas formas en la sociedad, ya sea un trato de igualdad y justicia y creando programas que realmente se beneficie la sociedad.

Asimismo, contribuye al bienestar social y la convivencia en condiciones y taros justos, pacíficos y amistosos, que sean perdurables con el tiempo.

#### **1.4 Diferencia de filantropía y RSE**

La Filantropía es la ayuda brindada a organizaciones humanitarias, personas o comunidades, directamente o a través de organizaciones no lucrativas con el propósito de mejorar la existencia de los seres vivos, generalmente de las personas, mientras que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede definirse como la contribución activa y voluntaria de las instituciones para el mejoramiento social, económico y/o ambiental, con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido. (Expoknews, 2007)

En palabras llanas la filantropía es la colaboración brindada sin ningún interés y donde no se retribuye ningún beneficio, este tipo de ayuda se presenta más como personas individuales y uno de sus principales aportes vienen de la iglesia y sus feligreses, en cuanto a la RSE se ofrece la misma ayuda de una manera organizada y esquematizada, y esta reciben alguna retribución como publicidad o incremento en sus actividades económicas.

## 1.5 Aproximaciones

Los conceptos de RSE pueden abordarse en primera instancia bajo el análisis realizado por Freeman y Reed (Reed, 1983) muestran los autores que la organización es responsable adicionalmente a los intereses de los propietarios de las acciones o stockholders por los grupos que tienen un interés en las actividades de la empresa. De esta manera la palabra stakeholder, se refiere a esos grupos que requiere la organización, la lista original incluye: propietarios de las acciones, empleados, compradores, proveedores, prestamistas y la sociedad. En su documento Freeman y Reed realizan un recuento de aproximaciones al concepto de stakeholder que es fundamental para la elaboración del concepto de RSE, en ese sentido agrupan las propuestas en tres niveles: como una teoría de gerencia, como un proceso práctico a usar en la gerencia estratégica y como una estructura analítica.

### Dimensiones de la responsabilidad social empresarial

Gráfico No.1



Fuente: Escuela de Organización Industrial (Camacho, 2014)

## Modelos y Herramientas

Con el objeto de que la empresa se torna indispensable desarrollar instrumentos adecuados para la asistencia y supervisión de las prácticas de responsabilidad social de la institución.

### Matriz de Análisis de Implementación de RSE

El diseñar de modelos correctos para la implementación busca un doble objetivo: primero, facilitar un análisis estructural y funcional de los numerosos elementos que inciden en la integración de políticas de RSE. Estas políticas demostraran las distintas realidades culturales y económicas para cada empresa. Por otro lado, permite la utilizar estos modelos en estudios comprobados que suministren una comparación de estas prácticas entre los países. Estos estudios se pueden realizar con tipologías que reduzcan el nivel de complejidad de las culturas. (Aguilar J. S., 2008)

Para la preparación de este modelo se realizó un cruzamiento entre el concepto de RSE que se posee al interior de la empresa y las métodos existentes dentro de la formalización estratégica. Que son:

Lógica cristiana de la caridad: Se basa en la formación religiosa y en el deber moral como persona.

Lógica de imagen corporativa: se enfoca la RSE de una manera que aumente el valor del producto en el mercado, se crea una estrategia de venta donde se fidelice el cliente.

Lógica del aporte a la comunidad: un porcentaje del excedente recibido del capital de la empresa, es orientado a la sociedad, brindándoles mejores condiciones y oportunidades de trato justo e igualitario.

Lógica estratégica: esta lógica se caracteriza por ser dinámica, adaptativa y más reactiva a estas necesidades, se concentra en enfocar su plan de marketing en ser innovador y se debe a las opiniones públicas.

La obtención de una matriz de análisis se utiliza al cruzar y combinar estas distintas lógicas.

### **Noción Social y de Desarrollo**

La RSE es comprendida desde esta visión como el aporte que la empresa realiza al progreso de la sociedad. Bajo esta visión la empresa enfoca sus acciones de RSE hacia la comunidad externa, focalizándose en aquellos grupos más vulnerables, así como preferiblemente la comunidad externa donde se ubica geográficamente la empresa.

### **Noción Solidaria Igualitaria**

Esta trata de generar condiciones igualitarias que permitan cerrar esa brecha que existe entre las distintas clases sociales.

Esta visión humanista de igualdad lleva sobrentendida la existencia de derechos y deberes tanto para la organización como para los individuos que componen un sistema mayor, es decir la sociedad. Se entremezclan valores cristianos y éticos con respecto a esta idea de nueva nacionalidad donde la empresa juega un rol activo. (Aguilar J. S., 2008)

### **Noción Auto-referida**

Bajo esta visión, el concepto de Responsabilidad Social está dirigido única y exclusivamente al interior de la empresa, incluyendo a sus accionistas y empleados, sin tener ninguna responsabilidad con la sociedad exterior.

La principal responsabilidad de las personas a cargo de una empresa es realizar una labor eficiente dentro de la gestión de la organización sin abarcarse en las problemáticas sociales ya que esto generaría consecuencias con el mercado.

### **Noción Ética Sistémica**

En esta noción el concepto de RSE se basa en una gestión integral de la empresa en la sociedad. Donde los accionistas, gerentes, encargados y trabajadores de una organización se ven moralmente comprometidos con la sociedad que les rodea.

La empresa comienza a involucrarse con temas de tratamientos medio ambientales, de seguridad, laborales, entre otros.

### **1.6 Ética y Valórica**

Esta se crea de la integridad de los valores éticos y misión y visión empresarial, que van de la mano con las acciones que realizan en la comunidad. Este tiene como norte resaltar los valores de la institución y que sean ejemplificados en sus obligaciones con la sociedad. (Aguilar J. S., 2008)

En esta visión, la RSE incluye de manera integral a la comunidad interna de la empresa como a la externa en la sociedad, debido a que la ética y valores que orientan el accionar de la empresa nacen a todos los actores que se conciernen con ella. La visión ética valórica de la RSE nacería de motivaciones individuales, y se extiende a toda la organización formando una ética corporativa, por lo tanto, involucra a todas las áreas de la empresa.

### **1.7 Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial**

Un aspecto relevante para las empresas es analizar y caracterizar las políticas de RSE adoptadas por éstas. La matriz de análisis de mecanismo anterior es un instrumento útil que apunta en esa dirección. Pero, por otro lado, las firmas

requieren conocer su posición frente a las demás firmas de su propia industria y fuera de ella. Esta necesidad podría tener distintas motivaciones como: responsabilidad con la ciudadanía corporativa, alcanzar o superar los estándares establecidos en su industria, progreso de su imagen corporativa, motivaciones estratégicas, etc. En este caso, la herramienta que puede proveer de dicha información el uso de indicadores de RSE. (Aguilar J. S., 2008)

Los indicadores permiten efectuar un diagnóstico del grado de Responsabilidad Social que pone en práctica cada empresa en sus acciones diarias. Permiten a la empresa valorar el grado de desarrollo de sus habilidades, políticas y prácticas en los distintos espacios que involucra la RSE. Estos indicadores, además, conforman un instrumento que permite el diseño de una proyección de las prácticas vinculadas a la Responsabilidad Social de la empresa y, por lo tanto, es posible generar procesos de mejora continua en esta temática. En este sentido, los indicadores pueden ser traídos para gestión y planeamiento, así como una fuente de ideas para diseñar estrategias y acciones por hacer en aquellos ámbitos de la RSE en los que se requiera una mejora en el desempeño, alineada a la estrategia general del negocio.

Otro aspecto de importancia es la utilización de indicadores de RSE como estructura de evaluación para el otorgamiento a las empresas de certificación de empresa socialmente comprometido. Existen en la actualidad una amplia variedad de certificaciones internacionales que serán detalladas más adelante.

En la elaboración de los indicadores deben incluirse todos los aspectos significativos que conforman la RSE, pero más como una estructura conceptual que como un índice excesivamente riguroso y detallado. En este sentido, se debe intentar alcanzar un equilibrio adecuado entre el objetivo de contar con una estructura de evaluación completa y clara que acceda a las empresas saber de qué se está hablando cuando se hace referencia a la RSE, y el objetivo de brindar a los equipos técnicos evaluadores moderados niveles de flexibilidad que

les permitan, al efectuar su trabajo, adaptar y especificar el indicador a las características de cada empresa.

Esta herramienta estará ordenada siguiendo las grandes distancias de la RSE. Dada su amplitud, algunas de estas dimensiones contendrán categorías, algunas de las cuales, a su vez, contendrán diversos aspectos, que estarán conformados por un conjunto de indicadores, los elementos finales a tener en cuenta en la acumulación de las evaluaciones.

El indicador contiene componentes globales que aplican con igualdad en todas las empresas, sin embargo otros indicadores serán clasificados por sectores, o serán medidos por indicadores cuantitativos según el tamaño de la organización. (Aguilar J. S., 2008)

Otro aspecto a considerar para el caso de los indicadores es su confiabilidad y la legitimidad que poseen. Para una empresa si bien es importante el proceso de diseño y aplicabilidad de tales indicadores también es significativa la credibilidad, ya sea por su comunidad interna y más aún por los beneficiarios de sus gestiones en materias de responsabilidad social. Lo mismo para una entidad estatal, organización sin fines de lucro o de tipo comunitario.

La implementación de estos indicadores trae consigo ciertas ventajas que las empresas deberían tener en consideración. Éstas pueden estar ligadas a aspectos de gestión, imagen corporativa, planificación, lealtad de marca, etc. Algunas de estas ventajas se pueden enumerar de la siguiente manera:

### **Mejora de la Imagen de Marca y Reputación Corporativa**

Una empresa considerada socialmente comprometida, puede beneficiarse de su reputación pública, así como de su popularidad frente a la comunidad institucional, incrementando la habilidad para atraer inversionistas y socios estratégicos. (Aguilar J. S., 2008)

## **Aumentan la Lealtad del Consumidor**

En la economía global, la imagen de marca y la reputación están entre las fortalezas más valoradas. Prácticas de marketing responsable, por el medioambiente, son altamente reconocidas para los consumidores y tienen el potencial de fortalecer o fragilizar la opinión pública con respecto a una empresa o a su marca.

## **Transparencia y confianza**

Los indicadores de RSE definen un marco de trabajo concreto para las empresas que estén dispuestas a gerenciar, medir y reportar su impacto sobre la sociedad, esto debe de generar fiabilidad para las personas involucradas y espectadores.

## **Aumentan la habilidad para atraer y retener a los empleados**

Las compañías percibidas como responsables con los Compromisos Sociales, encuentran más fácil reclutar y retener a los mejores colaboradores, resultando disminución en el índice de rotación de personal y en los costos de capacitación.

## **Permite planificar prácticas socialmente responsables**

Los indicadores de RSE han sido idealizados como herramienta de medición y planificación, a partir de una foto inicial de la organización en cuanto al ejercicio de sus prácticas de RSE.

## **Alinearse a la creciente tendencia internacional sobre RSE**

En Inglaterra, 122 empresas internacionales fueron medidas por el Índice de Business in the Community. En Brasil, 119 empresas (representantes del 20% del PIB del país), aplicaron los Indicadores desarrollados por el Instituto Ethos.

## **Mejoramiento del Desempeño Financiero**

En 1999, un estudio publicado en Business and Society Review, descubrió que 300 grandes corporaciones descubrieron que las compañías que hacían público su compromiso de honrar sus códigos de ética, mostraron un desempeño tres veces mayor a aquellas que no lo hicieron, tomando como medida el valor agregado.

## **Reducción de Costos Operativos**

Las distintas acciones que van orientadas a la RSE enfocadas a actividades medioambientales, socio-ecológicas, y sociales reducen la improductividad y los costos para las compañías.

## **Prensa**

Existe un creciente interés por parte de los medios de comunicación por entregar información sobre empresas y sus prácticas de responsabilidad social, las empresas utilizan esta oportunidad para reafirmar su imagen ante los medios y la sociedad. (Camacho, 2014)

## **La responsabilidad social de la empresa tiene dos dimensiones:**

Una dimensión interna, que afecta a sus colaboradores, a su impacto medioambiental, a la gestión de las materias primas, a sus condiciones de trabajo o la peligrosidad de sus servicios. (García, 2010)

Una dimensión externa frente a la sociedad en su respectivo, proveedores, consumidores y clientes, en otras palabras, los denominados stakeholders o partes interesadas que no son otros que colectivos con los que la empresa se relaciona y a los que debe generar algún valor si se autodefine como socialmente comprometido.

## 1.8 Ambientes internos y externos

Grafico No.2



(Asociados, s/f)

### Responsabilidad social de las empresas. Dimensión interna.

Gestión de los recursos humanos.

Quizás, uno de los desafíos más significativos a los que se enfrentan hoy en día las empresas es atraer a trabajadores cualificados y lograr su permanencia. En este contexto, las medidas podrían incluir la formación continua, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor variedad de recursos humanos, la igualdad de retribución y puntos de vista para las mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo.

Por otro lado, las prácticas responsables de contratación, en particular las no improcedentes, podrían facilitar la contratación de personas pertenecientes a

minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración y personas desfavorecidas. Dichas prácticas son esenciales para alcanzar los objetivos de reducción del desempleo, y la lucha contra la exclusión social. (Aguilar J. S., 2008)

### **Seguridad y salud en el trabajo.**

El aumento en la propensión a subcontratar tareas a contratistas y proveedores hace que las organizaciones dependan en mayor medida del comportamiento de sus contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad, sobre todo cuando trabajan en las infraestructuras de la empresa.

La tendencia de las empresas y las organizaciones a incluir criterios de salud y seguridad en el trabajo en su régimen de contratación ha permitido asumir regímenes generales basados en requisitos igualitarios que deben ser respetados por los programas de formación y de gestión de la salud y la seguridad de los contratistas, los cuales terceros pueden acceder a realizar la aprobación inicial del contratista y vigilar la mejora continua del programa.

A medida que incrementan los esfuerzos por mejorar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y la calidad de los productos y servicios, se reproducen también las presiones para que en el material promocional de la empresa se mida, documente y comunique dicha calidad. (García, 2010)

### **Adaptación al cambio**

Es importante que entre quienes componen la organización se vean el uno al otro como un legítimo igual y ayudarse en el desarrollo integral dentro del día a día laboral. Desde ahí, nace el concepto de Modelo de Acción Resiliente que busca concretar una cultura de cuidado interno tanto intra como inter personal para tener la capacidad de adaptarse ante un entorno complejo. (Seminarium, 2017).

Reestructurar, desde un punto de vista socialmente responsable, significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y inquietudes de todos los afectados por los cambios y las decisiones. En la práctica, para el éxito de cualquier reestructuración, la forma es tan importante como el fondo. Debe prepararse adecuadamente, identificando aquellos riesgos que son más importantes, verificando todos los costos directos e indirectos de las estrategias así como medidas alternativas, y evaluando todas las opciones que permitirían reducir los despidos necesarios. (García, 2010)

Comprometiéndose con el desarrollo local y las estrategias activas de empleo las empresas pueden atenuar los resultados sociales y locales de las reestructuraciones de gran extensión.

### **Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales**

La disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes aumenta la competencia y reduce el impacto sobre el medio ambiente al disminuir sus gastos energéticos, de eliminación de residuos o de descontaminación.

Por otro lado, la política integrada de productos, de análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital, constituye un buen ejemplo de un planteamiento que posibilita la colaboración de las autoridades públicas y las compañías.

Otro planteamiento que fomenta el compromiso social de las empresas es el sistema comunitario de gestión y de auditoría de calidad y medioambiente, ISO 19000, el cual conforta a las empresas a crear, de manera voluntaria, sistemas de eco-auditoría y eco-gestión en la compañía o el emplazamiento industrial dirigidos a estimular la mejora constante del rendimiento ecológico. Periódicamente se publican informes sobre dicho rendimiento, verificados por asociaciones acreditados.

## **Trabajadores**

Se denomina a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución. (MX, S/F)

Sin embargo los trabajadores o profesionales que facturan sus servicios a la empresa se encuadran en el grupo de interés de los proveedores.

Los empleados se encuentran regularmente representados por los delegados, los comités de empresa y/o los sindicatos de empleados. En ocasiones pueden agruparse también en asociaciones.

Precisan de una retribución justa, salud y seguridad, respeto y desarrollo profesional en igualdad de trato, mantenimiento del empleo, equilibrio con la vida familiar, etc. (García, 2010)

**Accionistas o propietarios** Los términos propietario o accionista se utilizan para designar al titular del capital o del capital de la entidad. Técnicamente el término propietario es más genérico y se puede aplicar a cualquier tipo de empresa mientras el término accionista se aplica a las empresas cuyo capital está representado por acciones (por ejemplo, las sociedades anónimas). Otro término equivalente y de uso frecuente es el socio, un término que designa a la co-propiedad de una empresa en particular en los acuerdos de asociación.

El propietario o accionista de la empresa puede o no tener una participación directa en la gestión de la empresa. En muchos casos, la dirección ejecutiva de la empresa se da a los gerentes sin la participación o con una participación minoritaria, en este último, a un órgano subordinado no ejecutivo de empresarios participantes: Asamblea General de Socios. Esta Asamblea General de Socios por lo general tiene la capacidad de decidir sobre los principales lineamientos estratégicos, en la misma macro-estructura en la aprobación de las cuentas o

sobre el nombramiento o destitución de los miembros de los órganos ejecutivos y de supervisión superior. (Nunes, 2015)

### **Responsabilidad social de las empresas: dimensión externa**

La responsabilidad social también se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de a los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de participantes: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensores de los intereses de las comunidades aledañas y el medio ambiente. (García, 2010)

### **Comunidades locales**

La responsabilidad social de las empresas abarca también la integración de las empresas en su entorno local. Estas contribuyen al progreso de los grupos en que se insertan, sobre todo de las comunidades locales, pudiéndoles brindar trabajo, sustento económicos y prestaciones, e ingresos fiscales. Por otro lado, las empresas dependen de la salud, la estabilidad y el progreso de las comunidades donde operan. Así, por ejemplo, dado que la mayor parte de sus contrataciones tienen lugar en el mercado local, estarán interesadas en que en su lugar de ubicación haya personas con las competencias que requieran. (García, 2010)

Las empresas interactúan con el entorno comunidad vecinal. Es necesario contar con un entorno adecuado para su producción y su oferta de servicios: unas adecuadas redes de comunicación, un medioambiente limpio y organizado. Puede igualmente existir una atracción de trabajadores a la región donde estas están radicadas. Por otro lado, las empresas pueden ser responsables de diversas actividades contaminantes: polución acústica, lumínica y de las aguas; contaminación del aire, del suelo y problemas ecológicos relacionados con el transporte y la eliminación de desechos.

El establecimiento de relaciones positivas con la comunidad local como la colaboración con organizaciones de defensa del medio ambiente, el ofrecimiento de servicios de guardería a sus trabajadores o el patrocinio de actividades deportivas o culturales y la consiguiente acumulación de capital social es especialmente atractivo. (Aguilar J. S., 2008)

### **Socios comerciales, proveedores y consumidores**

Las grandes empresas son al mismo tiempo socios comerciales de las empresas más pequeñas, ya sea en calidad de clientes, proveedores, subcontratistas o competidores. Las empresas deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción.

Los efectos de las medidas de responsabilidad social de la empresa no se limitarán a ésta, sino que afectarán también a sus asociados económicos. De forma particular, este es el caso de las empresas grandes han subcontratado una parte de su producción o servicios y que, por lo tanto, pueden haber asumido un compromiso social suplementario por lo que respecta a dichos proveedores y a su personal, teniendo en cuenta que, en ocasiones, el bienestar económico de los proveedores depende en gran parte o totalmente de una única gran empresa. (García, 2010)

### **Derechos humanos**

Una empresa socialmente responsable es aquella que entiende la trascendencia del respeto y la promoción de los derechos humanos.

Hoy en día los derechos humanos son una parte intrínseca de las buenas prácticas de responsabilidad social y están vinculados con todos los grupos de interés de una organización: con el gobierno organizacional, con los socios, con

el personal interno y contratado, con los consumidores, con la competencia, con el cliente, con la comunidad y con la sociedad.

Los derechos fundamentales de los trabajadores son considerados como derechos humanos, de acuerdo con la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998. Estos derechos son: la libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, eliminación de toda forma de trabajo forzado, abolición del trabajo infantil y eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

La Declaración establece que estos derechos son universales y que se aplican a todas las personas en todos los países, independientemente del nivel de desarrollo económico. Menciona específicamente a los grupos con necesidades especiales, como los desempleados y los trabajadores migrantes. Reconoce que el crecimiento económico por sí solo no es suficiente para asegurar la equidad y el progreso social y la erradicación de la pobreza. (Aguilar J. S., 2008)

Existen también otros derechos humanos de los trabajadores que están vinculados con las buenas prácticas de responsabilidad social, estos son: las condiciones de trabajo, la protección social, el derecho a una remuneración justa, el diálogo social, la salud y la seguridad en el trabajo, el derecho a respirar un ambiente sano, el desarrollo humano y la formación en el puesto de trabajo y en materia de derechos humanos, igualdad de oportunidades para todos y el derecho a la conciliación de la vida familiar y personal.

Los proveedores pueden tener un alto impacto en la responsabilidad social de la organización. Aunque la organización no sea responsable directa de posibles abusos de los derechos humanos por parte de sus proveedores, o aplicación de prácticas laborales injustas a sus trabajadores, pudiese llegar a ser cómplice de los mismos, por lo cual, la organización debería tomar todas las medidas necesarias para evitar estas situaciones y debería influir a través de sus decisiones de compras o procedimientos, para verificar el cumplimiento de los

derechos humanos, convenciones internacionales y leyes nacionales en materia laboral. (García, 2010)

Así mismo, la organización debería respetar los derechos de los proveedores a través de un trato justo y un pago oportuno. (diario, 2014)

### **Problemas ecológicos mundiales**

Debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo global de recursos, las empresas son también participes en el medio ambiente mundial. Un ejemplo lo tenemos en la emisión de gases de efecto invernadero o la contaminación de los mares, localizada en puntos concretos pero que se dispersa por todo el planeta. Por ello, pueden tratar de contribuir con arreglo a su responsabilidad social tanto a nivel internacional. Se pueden fomentar la reducción del impacto ambiental de sus actividades a lo largo de su cadena de producción en el marco del planteamiento política integrada de producto y hacer mayor uso de herramientas vinculadas a la gestión y a los productos. La inversión y las actividades sobre el terreno de las empresas en terceros países pueden tener efectos directos sobre el impulso económico y social de dichos países. (García, 2010)

Grupos de opinión, administraciones públicas, comunidades locales y sociedad y público en general.

Si recapitamos sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés todos ellos tienen tres necesidades genéricas básicas:

Transparencia de la información, especialmente valorado por quienes desean conocer en todo momento explícitos aspectos esenciales e impacto presente y futuro de la organización.

Participación. La comunicación permanente y el diálogo resultan imprescindibles al momento de establecer una relación donde se van a recibir beneficios mutuos, es importante dejar expuestas las necesidades de ambos.

Beneficio mutuo. Las personas y grupos sociales que interactúan con las empresas esperan obtener beneficios que les permitan desarrollarse y progresar no sólo en lo económico, sino también en lo social y en lo medioambiental de forma equilibrada y a largo plazo y sin comprometer el desarrollo de las generaciones futuras, como pudimos mencionar anteriormente aquí se puede tomar como ejemplo, los empleos que pueden generarse a la comunidad y distintas actividades que puedan aportar valor. (diario, 2014)

### **Actores involucrados en la RSE**

Para que la responsabilidad social, juegue el papel adecuado para la sociedad, es necesario que se vean involucrados distintos actores, que de una u otra forma puedan influir y contribuir al desarrollo de esta:

Instituciones

Universidades

Sindicatos.

Empresas privadas

Asociaciones profesionales, empresariales y científicas

ONG

Asociaciones de consumidores

Medios de comunicación\Prensa especializada

## Canales de masas

### El aporte de la Administración Pública

Contribuye al movimiento del mercado contemplando criterios Responsabilidad Social Empresarial en la gestión de sus propias inversiones financieras (Fondo de reserva de la seguridad social, fondos de pensiones de los empleados públicos, etc....)

Juega un papel controlador, facilitador y fomentador en el desarrollo de una normativa que promulgue transparencia a las entidades gestoras de fondos de inversión y planes de pensiones, indicando si incorporan o no criterios sociales, de buen gobierno y ambientales en la declaración de las políticas de inversiones de cada fondo.

Estimula la inversión socialmente responsable y consiente, estableciendo políticas fiscales que sean favorables, de forma que se incentive la inversión en sectores de energías renovables o viviendas sociales de alquiler.

### Sindicatos

Las organizaciones sindicales han ocupado siempre un lugar explícito en el discurso teórico y político sobre la RSE, al lado de otros grupos de interés, cuyas perspectivas y preocupaciones ha de asumir las empresas comprometidas. (diario, 2014)

La RSE debe ser complementaria y de ninguna manera sustitutoria de la legislación referente a los derechos sociales y medioambientales y a las normas fijadas por la negociación colectiva, lo que implica que cualquier empresa que no respete los convenios, la legislación o el diálogo social no podrá ser definida como socialmente responsable, subrayando la necesaria promoción de la negociación colectiva donde no exista o sea endeble.

Por otra parte, no debe representar actos adicionales a las actividades de la empresa, sino que debe estar en su misma naturaleza, en su gobernanza. Señala, entre otras, las diferentes condiciones que una empresa debe cumplir para ser socialmente responsable:

El respeto de las relaciones laborales.

El impulso de competencias profesionales y de formación a lo largo de toda la vida de los empleados.

El respeto de las normas en materia de salud y seguridad en el trabajo y la adopción de políticas de prevención, la promoción de igualdad entre hombres y mujeres.

Subraya la importancia de criterios concretos propuestos a conferir transparencia, responsabilidad y participación de los trabajadores, sin los que la RSE no puede funcionar. Las dimensiones externa e interna de las prácticas socialmente responsables deben tener el mismo peso. (García, 2010)

### **La rivalidad voluntariedad - legislación**

En la consideración de la relación entre políticas públicas y RSE hay un posible punto de partida que contempla la RSE como vinculada, esencialmente, con la voluntariedad, siempre "más allá de lo exigido por la legalidad".

Si se sostiene una visión y una definición de la RSE como un modelo de gestión que afecta de manera integral y transversal a toda la actividad empresarial no sería posible hablar de "regular" un modelo de gestión, sino que se circunscribirá la acción reguladora a aquellos aspectos de la RSE que, en un momento dado y en función de las políticas diseñadas, puedan necesitarlo.

Pero la discusión sobre la RSE, antes o después, acaba ligándose a las percepciones sobre los riesgos y las oportunidades de la globalización económica. Las definiciones de la RSE centradas en actividades y responsabilidades "más allá de lo legislado" a veces corren el riesgo de ignorar este contexto. (García, 2010)

Básicamente podemos distinguir entre tres grandes modelos de RSC, ligados cada uno de ellos a tres valores distintos: valores ambientales, valores sociales y valores económicos.

### **1.9 Responsabilidad social corporativa**

Las empresas comprometidas con este modelo tratan de manejar siempre materia prima no contaminante y material de reciclaje, intentando no solamente cumplir estrictamente las leyes y normativas en materia de contaminación y medio ambiente, sino que tratan de ir un paso por delante, poniendo en marcha proyectos de recuperación de parajes naturales o de conservación de flora y fauna. (diario, 2014)

#### **Modelo de fomento de valores éticos y sociales**

Las empresas que optan por este modelo de responsabilidad social centran sus esfuerzos en mejorar las condiciones laborales, económicas y sociales de las zonas donde ponen en marcha sus plantas de producción.

Por otro lado, procuran establecer unos códigos morales y de conducta entre todos los miembros de la empresa con el objeto de asegurar unas condiciones laborales justas y un entorno laboral efectivo.

## **Modelo centrado en unos valores económicos justos y equilibrados**

Son empresas que tratan de conseguir unas relaciones más razonables y justas entre todos los eslabones de la cadena del mercado: productores, proveedores y clientes, buscando el equilibrio entre los recursos empleados y la repartición de beneficios. (García, 2010)

### **1.10 La responsabilidad social en la Republica Dominicana**

La responsabilidad social en República Dominicana a nivel general es contemplada por empresas multinacionales y aquellas que están establecidas a nivel nacional. Muchas de estas multinacionales solo la tienen de lujo o apariencia porque no ejecutan acciones en beneficio de la gente o de las comunidades a las que afectan en el sentido ambiental, social, personal y económico.

Si bien es cierto que se ha avanzado en esta materia y que mayoría de las empresas tienen conocimientos sobre el tema, muchas muestran interés por los beneficios que la RSE ofrece y por ser coherentes con los valores de la empresa. Pero algunas de ellas se escudan en que el beneficio principal que estas aportan al país son los empleos directos que generan.

Actualmente las empresas dominicanas no están adoptando las políticas de RS y se están perdiendo de accesos a financiamientos, exenciones de impuestos, desventajas comerciales, etc. (Germosen, 2013)

Este aspecto de las empresas es algo que no aparece en los periódicos, ni en los noticieros, ni en los programas matutinos en la radio. No son cosas que atraen atención sin importar si estamos en boom o en crisis. Pero a pesar de la ignorancia, este aspecto sigue siendo tan real como cualquier otra cosa que sí domina los periódicos y otros medios de comunicación día tras día. Sin embargo la Revista Mercado en su edición de enero del año 2009, tomó el tiempo para

investigar el empresariado dominicano desde la perspectiva de sus aportes al desarrollo social de nuestro país. (Mercado, 2009)

Las empresas son una pieza clave en la creación de empleo, y que eso es una forma directa de aliviar uno de los problemas que afecta al país con lo es la gran tasa de desempleo que actualmente está viviendo la República Dominicana. Las empresas tras sus transformaciones y expansión, enriquecen al país. Pero también hay empresas dominicanas que van más allá de ese rol.

Organizaciones como el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP), la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE) y la American Chamber (AMCHAM), han formado un comité de Responsabilidad Social Empresarial, enfocado en aquellos sectores marginados y de escasos recursos, velando en sí por el futuro de los jóvenes para poder ofrecerles una mejor calidad de vida y un trato justo. (edición, 2009)

Pero no hay que esperar al futuro para ver los efectos de este cambio. 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/delinuencia, 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. (edición, 2009)

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

AES Dominicana (Dominicana A. , S/F): Responsabilidad Social Corporativa del grupo AES en la República Dominicana. A través de ella se evidencia el compromiso de producir resultados tangibles y la encomiable labor de agregar valor genuino, con voluntad humanitaria, a todos los grupos de interés.

Desde la Fundación se promueve la retribución de las poblaciones donde están ubicadas las fuentes de producción del Grupo. El crecimiento de las comunidades donde interviene la empresa se consolida cada vez más. Este se percibe a través de canales como los recursos económicos y la colaboración espontánea y voluntaria de todas las personas que componen la familia AES Dominicana. (Dominicana A. , S/F)

Con el desarrollo de programas educativos y medioambientales buscamos mejorar el bienestar comunitario y lograr la inserción de los habitantes como copromotores de estas iniciativas. Ellos son, a fin de cuentas, los verdaderos forjados del progreso de una nación.

La Fundación AES Dominicana ejecuta varios proyectos de responsabilidad social gracias a las alianzas con instituciones nacionales e internacionales; como una forma de hacer sinergia en trabajos que buscan el desarrollo sostenible de la sociedad dominicana. Entre las organizaciones que han colaborado con nuestros proyectos y programas:

Red Interamericana de Fundaciones y Acciones Empresariales para el Desarrollo de Base :Junior Achievement, Cámara Americana de Comercio, Instituto Tecnológico de Santo Domingo, Patronato Pro-Desarrollo de Haina, Cure Dominicana, CEDAF, Fundación DIS, Patronato Museo Trampolín y Casa de Teatro.

Fundación Falcondo: Luego de ser adquirido por la empresa Americano Nickel Limited, a través del Departamento Responsabilidad Social y la Fundación Falcondo, la empresa continúa su larga tradición de compromiso activo con las

comunidades, destacándose la importante contribución realizada en proyectos de construcción de alto impacto para las comunidades, como la remodelación del Centro de Atención Primaria de Quita Sueño, Haina, y la construcción del puente que une a las comunidades de Caribe y El Verde, en Bonao; y a estos se suman la reparación y mantenimiento de caminos vecinales, construcción de acueductos, así como de los canales de riego, conjuntamente con el Instituto Dominicano de Recursos Hidráulicos (INDRHI); construcción de canchas y estadios deportivos, patrocinios de torneos y campeonatos en diversas disciplinas realizado a través del desarrollo sostenible que fomenta la empresa.

Como una contribución a la educación de los niños y adolescentes de las comunidades alrededor de la mina, Falcondo proporciona diariamente transporte escolar a 320 estudiantes, quienes no podrían tener acceso a la educación sino contarán con el beneficio señalado. (Falcondo, S/F)

Asimismo, a través de los programa responsabilidad social, Falcondo contribuye con varios proyectos relacionados con la cultura de la provincia Monseñor Nouel y de otras localidades, como la Plaza de la Cultura, La Casa Museo Cristian Tiburcio, presencia en Expo Bonao y otros.

Cemex: La sostenibilidad es parte intrínseca de la cultura CEMEX. Hemos asumido la responsabilidad de gestionar una empresa cada vez más eficiente y rentable, que minimice su impacto en el medio ambiente, asegure el bienestar de los empleados y contribuya al desarrollo de la sociedad en su conjunto. 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. (Cemex Dominicana, S/F)

Cámara Americana: tiene un Programa de educación con el objetivo de mejorar la calidad de la educación en República Dominicana. Ya han invertido una suma de casi RD\$16 mil millones en esa iniciativa. Con una suma que supera los RD\$138 millones han logrado beneficiar doce proyectos de desarrollo comunitario. (edición, 2009)

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. (edición, 2009)

ALIANZA ONG: (Alianza ONG, 1995) Red multisectorial de Asociaciones sin Fines de Lucro, fundada el 27 de abril de 1995 por ocho organizaciones: Fundación Dominicana de Desarrollo (FDD), la Asociación Dominicana de Rehabilitación (ADR), la Asociación Dominicana Pro-Bienestar de la Familia (PROFAMILIA), la Asociación Dominicana para el Desarrollo de la Mujer (ADOPEM-ONG), la Liga Dominicana Contra el Cáncer (LDCC), Mujeres en Desarrollo Dominicana (MUDE), el Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI), y la Fundación para el Desarrollo Comunitario (FUDECO-Save the Children).

En la actualidad nuestra membresía cuenta con 31 organizaciones de reconocida trayectoria en República Dominicana. (Alianza ONG, 1995)

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, dentológicos, y ayuda a hospitales y clínicas rurales.

Microsoft: tiene programas con el fin de mejorar la calidad de vida de más de 200,000 personas en situación de desventaja social, mediante la intervención de instituciones sin fines de lucro. Además, ya unos 1,200 centros educativos han sido beneficiados, 10,000 computadoras han sido instaladas y siete aulas de videoconferencia benefician a cerca de 900,000 usuarios. También tiene programas que ayudan a las universidades y centros de estudios facilitándoles el acceso a la tecnología y capacitando nuevos líderes tecnológicos. (Mercado, 2009)

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 el financiamiento para becas anuales en la Universidad INTEC, para egresados sobresalientes. (Grupo Ramos, s/f)

Muchas empresas adicionales toman en serio su responsabilidad social en República Dominicana, de las cuales se destacan AFP Siembra, AES Dominicana, Asociación de Hoteles Romana-Bayahibe, Asociación de Hoteles y Condominios de Playa Dorada, Bacardí Dominicana, Barrick Gold, Centro Cuesta Nacional, Cemex Dominicana, CODETEL, Falconbridge Dominicana, Font Gamundi & Co. CxA, Grupo Ámbar, Grupo León Jimenes, Grupo M, Grupo Punta Cana, Grupo Ramos, Grupo Rica, Grupo Vicini, Helados Bon CxA, Hotel Jaragua, Imca, KPMG, Manuel Arsenio Ureña CxA, Orange Dominicana, Propagas, Turinter S.A., Viva. (edición, 2009)

## **1.11 Responsabilidad Social en organizaciones del mismo sector**

### **Banco Popular:**

Tienen como compromiso tanto de empleados y ejecutivos de esa organización con la sociedad y con el futuro del planeta que se refleja en las más de cincuenta iniciativas llevadas a cabo en promedio cada año, desde los distintos programas de responsabilidad social empresarial del Grupo Popular, los cuales responden a la filosofía de su Gobierno Corporativo y a un modelo de Cultura Basada en Valores. Además sus utilidades las expectativas de distintos grupos de interés mediante programas en favor del medioambiente, la educación, la salud, la gestión social o el arte y la cultura dominicanos, actividades donde la institución puede agregar valor significativamente y de forma sostenible.

Forman parte destacada de la red de empresas compromisarias del Pacto Global de las Naciones Unidas, cuyo fin es la consecución de los Objetivos del Milenio. Los esfuerzos en materia de inversión social están alineados al cumplimiento de dichos objetivos. (Dominicano, 2014).

### **Banco del Reservas:**

Banco de Reservas, A partir del 2016 reafirman este compromiso trazando nuevos lineamientos estratégicos que fomentan el desarrollo económico, social y ambiental del país. De la misma manera, procuran coordinar e implementar las iniciativas que garanticen el posicionamiento del Banco, en temas de bienestar social y desarrollo sostenible en consonancia con la estrategia nacional de desarrollo.

Como forma de garantizar la sostenibilidad de las acciones sociales que se llevan a cabo en la institución, donde han agrupado los principales programas que fomentan el desarrollo sostenible del país. Los mismos están dirigidos a

impulsar la educación e inclusión financiera, el emprendimiento, desarrollo de cooperativas de producción y desarrollo de diversos sectores productivos. Del mismo modo, Banreservas lleva a cabo otras acciones de índoles social como son la protección al medio ambiente por parte del Voluntariado Banreservas, actividades que fomentan la literatura, música, artes plásticas, cultura y educación a través del Centro Cultural Banreservas, entre otras actividades sociales y deportivas. (Banreservas, 2016)

### **Asociación La Nacional:**

(Nacional, 2017) Dentro de su programa de planes continuos más importantes de responsabilidad social lo constituyen salas Ciberfácil, creadas a través de un convenio de cooperación realizado con el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL), firmado en 2009. Estas salas virtuales y bibliotecas, instaladas en las provincias Valverde, Mao y Puerto Plata, funcionan de manera gratuita, y sirven de estímulo a los jóvenes de zonas rurales que carecen de oportunidad y acceso al mundo de las letras y del internet, exhortándoles a emprender una cultura hacia el conocimiento, y propiciando la evolución social y económica de esas comunidades. (Nacional, 2017).

### **Banco Central:**

**Trabajo Social** El Voluntariado Bancentraliano realiza servicio social en tres áreas: Educación, Desarrollo Social y Medio Ambiente. En cada una de éstas áreas programa actividades específicas que contribuyen al bienestar de los más necesitados y permite la integración y colaboración de los miembros del Voluntariado en dichas actividades. (central, 2016)

**Educación** Capacitaciones que permitan a los participantes desarrollar destrezas para obtener ingresos que les permitan subsistir, además de cursos técnicos y talleres donde adquieran conocimientos para manejar sus finanzas personales y de pequeños negocios. Colaboración con el Gobierno en la

implementación de programas e iniciativas del sector educativo y apoyar proyectos educativos entre personas de escasos.

**Desarrollo Social** Jornadas de Educación sobre temas de salud, operativos médicos de primer nivel y apoyar proyectos de salud entre personas de escasos recursos, construcción de viviendas a envejecientes y construcción de centros de Recreación y Esparcimiento Familiar.

**Medio Ambiente** participación en jornadas de reforestación y desarrollo de campañas para concientizar sobre el cuidado al medio ambiente. (central, 2016).

### **Asociación Popular de Ahorros y Préstamos:**

El programa integral de Responsabilidad Social Corporativa de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) es un objetivo estratégico de la institución vinculado con sus principios y que refleja los valores sobre los que 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, dentro de sus programas de responsabilidad social tienen lo siguiente: el Lado Verde de APAP, Talento Solidario APAP, Dale Un Chance, Un Techo por Nuestra Gente y APAP TODOS conjugan los principios que le dan origen y sentido a la Obra Social APAP, sus pilares son: sostenible, próximo, voluntario y memorable. (Prestamos, S/F).

### **Scotiabank:**

Está comprometido con los principios de Responsabilidad Social Corporativa y trabaja con el propósito de aportar beneficios a todas nuestras partes involucradas, en comunidades en todo el mundo, cuenta con un equipo

dedicado exclusivamente en la implementación de nuestra estrategia de responsabilidad social, esforzándose por incluir acciones sociales, económicas, ambientales y éticas en sus decisiones comerciales cotidianas.

El compromiso del Scotiabank con la Responsabilidad Social Corporativa se refleja de varias maneras: Ayudando a los clientes a mejorar su situación financiera, Buscando ser considerado un empleador favorito, Satisfaciendo las expectativas de los accionistas, Formando alianzas con grupos comunitarios para fortalecer nuestra sociedad y Cumpliendo con las normas ambientales y éticas

Por medio de estos esfuerzos, continúan progresando firmemente hacia el logro de sus objetivos de Responsabilidad Social Corporativa y seguir 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 negocios y constituye un elemento esencial de su éxito. (Scotiabank, s/f)

Se puede observar que los denominadores en común cuando se analiza el tipo de responsabilidad social que realizan los diferentes bancos es que todos dentro de sus programas tienen la sostenibilidad y la educación financiera donde tiene como objetivo crear una cultura del buen manejo de las finanzas, mejorar la situación financiera, brindándoles al cliente opciones que le sean favorable a su necesidad. También podemos destacar las alianzas estratégicas con fines de favorecer a la comunidad, la inserción de empleos, ayuda al medio ambiente, donde la mayoría de los bancos dominicanos al menos una vez al año aportan organizando una jornada de reforestación.

Cabe resaltar que se debe incluir el esfuerzo que se realiza para mantener un buen clima laboral dentro de la institución y las retribuciones que reciben los empleados bancarios como parte del plan de beneficio.

## **1.12 Satisfaciendo a consumidores**

(edición, 2009) El emprendedor está a expensas de los compradores para obtener ganancias empresariales, dado que los consumidores tienen la opción de comprar o abstenerse de comprar. También, están guiadas por la competencia que impone límites a sus acciones. En ese sentido, la empresa debe asegurar que los productos que ofrece al mercado son productos de calidad y con precios que compitan en el mercado.

La obtención de ganancias empresariales en una economía de mercado refleja que el negociante está satisfaciendo a clientes y fructificando bien factores de producción, que son limitados. Por otro lado, la obtención de ganancias empresariales significa que habrá nuevos recursos disponibles para iniciar nuevos proyectos de inversión que a su vez producen más bienes y servicios, creando empleos productivos adicionales.

## **1.13 Empleando personas y mejorando capacidades**

Todo proceso productivo requiere mano de obra en todas las etapas de la producción para llevarse a cabo. Uno de los aportes más importantes de los emprendedores y las empresas es generar puestos de trabajo que sirve a personas para generar ingresos que de otra forma no generaría. (edición, 2009) En las economías de mercado más avanzadas los ingresos que genera el promedio de las personas son muy elevados, comparado con un país de ingresos bajos. La diferencia de una economía avanzada con las demás es que se ha permitido que funcione la economía de mercado, donde los emprendedores pueden invertir capital, que requiere mano de obra para funcionar. Por otro lado, la historia demuestra que es, principalmente, a través de las empresas que las personas adquieren conocimiento y experiencia para desarrollar labores que le ayudan a generar algún ingreso. Las empresas (formales) tienen un incentivo claro para que sus trabajadores estén capacitados para realizar mejor sus labores porque de lo contrario, la competencia puede provocar que asuman pérdidas. Por esto es que las empresas proveen

entrenamiento en el trabajo y se aseguran que sus empleados estén en óptimas condiciones de salud. Esto forma un círculo virtuoso donde, si el empleado es aplicado, puede mejorar su salario porque aportaría más. (edición, 2009)

### **1.14 Desarrollando proyectos competitivos**

La verdadera responsabilidad social de un emprendedor en una economía de mercado es desarrollar proyectos que sean competitivos a nivel internacional. La pena es que muchos “empresarios” buscan privilegios por límites a la competencia, exenciones de impuestos y contratos con el gobierno para obtener ganancias pseudo-empresariales. No se obtienen bienes de un sistema que promueve el tráfico de influencia y otras formas de corrupción, por un lado, haciendo grandes donaciones, actividades y eventos sobre temas sociales, por el otro.

La responsabilidad social de los negociantes debería ser: exigir a las autoridades de turno que impongan reglas de juego imparciales para todos los participantes en el mercado, sin privilegios ni prebendas. La responsabilidad social en una economía de mercado surge naturalmente y se enfoca en invertir para crear procesos productivos, producir bienes y servicios que puedan satisfacer a los consumidores y generar oficios, entrenando a trabajadores y buscando que éstos se mantengan saludables. Si las compañías quieren hacer trabajo de ayuda humanitaria, bienvenidas. Pero, si esas actividades se hacen con bombos, platillos y cámaras se convierte en actividades de publicidad y mercadeo.

Al obtener ganancias empresariales bajo un ambiente de competitividad se generan nuevos recursos para la inversión que ayuda al círculo virtuoso de generación de riquezas, única vía para reducir la pobreza y el desempleo. Lo idóneo es crear un ambiente propicio para el emprendimiento, eliminando barreras a la inversión y adoptando políticas públicas que subyuguen el costo de vivir y hacer negocios en una economía. Estas son tareas incompletas en la República Dominicana. (edición, 2009).

## **CAPÍTULO II:**

# **ANTECEDENTES GENERALES DE BANCO MÚLTIPLE ACTIVO**

### **2.1 Historia**

Banco Activo C.A., Banco Universal nace en el año 1978 con el sueño escrito en un papel donde le daban el permiso de funcionar como Banco Hipotecario Oriental donde se mantiene como Banco Hipotecario Activo hasta el año 2006, luego un nuevo grupo de accionistas lo convierte en Banco Comercial creando un nuevo concepto bancario totalmente renovado asociado a la agilidad financiera y la atención personalizada que impulsa a sus clientes a alcanzar una mejor calidad de vida. (Venezuela, S/F)

En el año 2008 como parte de ese proceso de transformación basado en el concepto de “crear un banco que escuche a sus clientes” se realizó la transformación a Banco Activo Universal. Desde el año 2006 hasta el año 2017 Banco Activo, C.A. Banco Universal ha tenido un crecimiento enfocado en ofrecer los productos y servicios estándares de la banca con una marcada diferenciación como ventaja competitiva, generando una estructura de Canales de Venta que permite atender distintos segmentos de clientes, en función de sus necesidades y una estructura de Canales de Servicio que complementa óptimamente el proceso de venta.

Actualmente Banco Activo Universal posee alrededor de 52 sucursales en las distintas ciudades de Venezuela que son:

Anzoátegui

Apure

Aragua

Barinas

Bolívar

Carabobo

Gran Caracas

Guárico

Lara

Mérida

Miranda

Monagas

Nueva Esparta

Portuguesa

Táchira

Zulia

## **2.2 Información Corporativa**

Banco Activo, C.A. Banco Universal ha desarrollado una estructura de Canales de Venta y Canales de Servicio para fortalecer la organización y garantizar el crecimiento óptimo, sustentada en un diseño funcional que permita la ejecución eficiente de sus procesos y el logro de su visión. (Venezuela, S/F)

Los Canales de Venta, se traducen en la red estratégica de medios que utiliza Banco Activo, C.A. Banco Universal, para vender sus productos, a saber: Oficinas Comerciales, Fuerzas de Ventas, Banca de Empresas, Asociados Activos, entre otros, consolidada en todo el ámbito nacional a fin de ofrecer a sus clientes cómodos puntos de acceso al Banco. (Venezuela, S/F)

Los Canales de Servicio, se traducen en la red estratégica de servicios que Banco Activo, C.A. Banco Universal, ofrece para garantizar la satisfacción de sus clientes en su relación con el Banco y su interacción con el sistema bancario venezolano.

El Portafolio de Productos se dirige a la captación y colocación a través de los productos base, cuentas corrientes, cuentas de ahorros, certificados de depósitos, préstamos, fideicomisos e inversiones financieras, entre otros, rediseñados a través de promociones, beneficios y/o tasas de interés, para incrementar los volúmenes de captación y generar ventajas competitivas.

El Portafolio de Servicios se orienta a complementar la relación cliente banco de manera óptima a través de los servicios base permitidos en el sistema financiero venezolano, tales como: Chequeras, Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito, Banca en Línea, Página Web, Cajeros Automáticos, Puntos de Venta, Operaciones Cambiarias y Pago de Servicios, entre otros.

Las operaciones actuales de Banco Activo, se concentran en depósitos, cheques, custodia de valores, transferencias y créditos de manera individual o cruzada, nacional o internacional, alineados a las estipulaciones y/o regulaciones en materia bancaria, financiera, de control y administración de divisas y así como de prevención y control de legitimación de capitales. Dentro del plan de expansión a mediano plazo de Banco Activo, C.A. Banco Universal se encuentra el reforzamiento de los Canales de Ventas, a través de la colocación de Oficinas Comerciales en puntos estratégicos a nivel nacional así como a la orientación de la Banca Personalizada como un elemento

diferenciador, por otra parte, el desarrollo continuo de los Canales de Servicio como herramientas de vanguardia que permitan consolidar el concepto de la organización traducido en “agilidad financiera”.

Banco Múltiple Activo Dominicana (Dominicana B. A., S/F)

Con la finalidad de seguir expandiéndose, Banco Activo Universal toma un reto de incursionar fuera de Venezuela, luego de una ardua labor llega o a la Republica Dominicana iniciando sus operaciones el 06 de Junio de 2016, teniendo el objetivo de brindar, un servicio ágil, dinámico y adaptado al trabajo del día a día de los clientes particulares y empresas a la que sirve, brindándoles productos y servicios de alto valor agregado, con atención personalizada y tecnología de punta.

Como parte de grupo Activo, Activo Dominicana cuenta con el total apoyo de los asesores y demás colaboradores Banco Universal y de su principal accionista el International Bank en Puerto Rico.

Actualmente Banco Múltiple Activo Dominicana cuenta con 4 sucursales en República Dominicana, la oficina principal que está en la avenida Winston Churchill, la segunda que está en la Av. Tiradentes, la tercera que se encuentra en Sosua, municipio de Puerto Plata y la 4ta que apenas está iniciando sus operaciones y se encuentra en Santiago de los Caballeros.

### **2.3 Misión**

Brindar soluciones financieras ágiles, adaptadas a las necesidades de nuestros clientes y de la comunidad en general, para impulsar una mejor calidad de vida y oportunidades de crecimiento, apoyados en un equipo altamente calificado y orientado al servicio, con base a la dirección humana y social, favoreciendo la integración al sector financiero. (Dominicana B. A., S/F)

## **2.4 Visión**

Ser reconocidos como una creciente opción financiera de preferencia en el mercado, por brindar soluciones oportunas, con eficiencia y solidez patrimonial, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

## **2.5 Valores**

**Integridad:** se cuenta con un equipo responsable y trabajador que día a día vela por los intereses de clientes, accionistas, colaboradores, autoridades y público en general.

**Calidad de Servicio:** Trabajar para ofrecer valor a los clientes, considerando sus necesidades.

**Orientación al Cliente:** Adaptar a las necesidades de los clientes para fortalecer la relación financiera y construir nexos a largo plazo.

**Compromiso Social:** Trabajar cotidianamente para hacer una sociedad justa, armoniosa y de sana convivencia.

**Agilidad:** Trabajamos para dar respuestas efectivas en el menor tiempo. Teniendo como norte, El Respeto, Buen Trato y Calidad de Servicio.

El banco cuenta con un gran equipo de colaboradores los cuales ha aumentado considerablemente en los últimos meses, para el inicio de año 2017 se contaba con un aproximado de 66 empleados y a mediados de noviembre se puede decir que tiene alrededor de 110 empleados, es decir que ha aumentado casi el 100% de los colaboradores al iniciar el año. (Dominicana B. A., S/F)

El equipo Banco Activo esta segmentado por posición jerárquica donde inician los directores, luego gerentes, encargados y colaboradores de línea. A su vez existen departamento que están regulados por la superintendencia de banco y

estos son el vínculo de comunicación de la superintendencia y Banco Activo, estos departamentos son: Cumplimiento, Riesgo y Legal.

Los demás departamentos son:

Operaciones.

Contabilidad.

Administración y finanzas.

Tecnología.

Procesos.

Negocios (el cual se divide a su vez en sub-departamentos como área de negocios PYMES, Banca de Empresa y Banca Preferencial).

Capital Humano.

Tesorería.

Call Center.

Cobranzas y Medios de Pagos.

Planificación de Estudios Económicos y Planificación Estratégica.

Productos.

Créditos.

Servicios Generales.

Seguridad.

Banco Múltiple Activo Dominicana se rige por un código de Ética & Conducta que tiene como alcance a los colaboradores pertenecientes sin importar su jerarquía dentro de la Institución, la índole de la actividad que desempeñe e independientemente del Código de Ética y Conducta que rijan su profesión u oficio, si fuere el caso. (Dominicana B. A., S/F)

Rige la conducta del Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., en sus relaciones con los clientes, con el público en general, con sus superiores y compañeros de trabajo, y le será aplicable, cualquiera que sea la forma que revista su actividad dentro del grupo.

la conducta de todos los Directores y Colaboradores que presten sus servicios a Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., en cualquiera de sus dependencias y constituirá una referencia de comportamiento ético para todas las personas que mantengan relaciones de cualquier índole con esta institución financiera. (Dominicana B. A., S/F)

El ámbito de aplicación de este Código de Ética y Conducta, comprende las conductas privadas y laborales desarrolladas por los Directores y Colaboradores dentro y fuera del Banco.

**Dentro de los principios de la institución están:**

Rectitud, Fidelidad, Eficiencia, Respeto y Trabajo en equipo.

Banco activo cuenta con el principal apoyo de Banco Activo Universal, por lo cual se ha buscado la manera de integrar culturas y practicas con fines de crear una marca homogenizada.

Dentro de las mejores Prácticas de Banco Universal como socialmente responsables podemos ver a continuación una serie de programas que se han ido realizando a lo largo del desarrollo del banco en Venezuela.

Bono De La Salud: se dispone de una cierta cantidad de boletos, a ser vendidos por las Oficinas Comerciales del Banco, con fecha límite para su venta. Es un sorteo realizado con el fin de obtener fondos destinados a los programas de educación y prevención del cáncer, adquisición de equipos médicos y mejorar infraestructuras de clínicas que prestan atención a la prevención de cáncer.

Dona Un Estreno: campaña para recolectar al menos una muda de ropa para niños entre 0 y 12 años. Para hacer entrega en ocasión a la navidad. (Dominicana B. A., S/F)

Limpia Tu Closet: campaña “Limpia tu closet”, donde se recolecta ropa, zapatos, lencería y artículos usados en buen estado, para ser donados a Instituciones que albergan a niños y jóvenes en situaciones de riesgo. La actividad se realiza usualmente durante los primeros meses del año. Por lo general se realiza el 14 de febrero, Día del amor y la Amistad.

Para la Fundación Amigos del Niño con Cáncer, se realiza una Campaña Cesta Básica, con recolección de alimentos, la cual está orientada a proveer al grupo familiar de una caja contentiva de los productos que conforman la dieta diaria, como un regalo de navidad a las madres de los pacientes de dicha Fundación. Banco Activo apoyó con esta conmovedora actividad, y además lo gratificante que resulta hacer algo por los niños que padecen esta enfermedad y por sus familiares, quienes muchas veces van a Caracas a hacerle el tratamiento a sus hijos, para devolverse en autobús a sus ciudades de origen, muchas veces sin nada de dinero.

Se promueve en los equipos de trabajo la solidaridad, para recolectar un kilo de arroz, pasta, granos...cualquiera de los artículos contemplados en la campaña.

Escuela de Música Mozarteum Caracas, proyecto propio de responsabilidad social.

Banco Activo es patrocinador de Fundadown, apoya anualmente con la venta de los Calendarios de Fundadown, quien es una asociación civil sin fines de lucro, dedicada a la promoción y atención de la salud de niños, jóvenes y adultos con síndrome de Down. (Venezuela, S/F)

La Carrera y Caminata Banco Activo, es una actividad deportiva que se realizó por unos años a favor de la Fundación Amigos del Niño con Cáncer y la Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil / Hospital Ortopédico Infantil, ambas instituciones de reconocida trayectoria, cuya misión es la de asistir de manera integral al niño con enfermedades como el cáncer y la parálisis infantil, respectivamente.

## **2.6 Postulados**

El banco cuenta con diez postulados el cual los empleados del banco deberán integrar como practicas diarias en sus actividades funciones laborales, esto con el fin de garantizar cumplir con los principios éticos establecidos. (Dominicana B. A., S/F)

### **Postulado I: calidad profesional y comportamiento en el trabajo**

En la presentación de cualquier servicio se espera del Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., una verdadera labor profesional, por lo que siempre tendrá presente las disposiciones normativas que sean aplicables al trabajo específico que está desempeñando. Actuará, asimismo, con la intención, el cuidado, pericia y la diligencia de una persona responsable.

En el ejercicio de su cargo y funciones, los Colaboradores y Directores de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., deben cumplir con diligencia los compromisos que hayan asumido y desempeñarán con dedicación, lealtad y calidad profesional, las labores que se les asignen.

El Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., debe tener presente que la pulcritud y el decoro comporta, también el cuidado de los recursos que se le hayan asignado para el desempeño de sus labores, la preservación del ambiente físico de trabajo y en todo caso el no aumentar, por desidia, su deterioro. Asimismo, comportan su decoro el cuidado en su persona y vestimenta en las horas de trabajo, cumpliendo cabalmente con el Código de Vestimenta para todo el personal, así como el uso correcto del uniforme para las posiciones definidas por el Banco para la utilización del mismo. (Dominicana B. A., S/F)

El Colaborador y Director de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., prestará sus servicios y colaboración de manera eficiente, puntual y pertinente, sin abusar de modo alguno de la posición que detente dentro de la Organización.

El Colaborador y Director de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., deberá dedicar todos sus esfuerzos por cumplir, con máxima eficiencia, las funciones inherentes a su cargo, así como observar de manera estricta las normas éticas contenidas en éste código.

El Colaborador y Director de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por la Organización para el perfeccionamiento de las operaciones que se lleven a cabo en la misma

Los Directores y Colaboradores no debe alentar o aconsejar a otros Directores o Colaboradores a insubordinarse, a desobedecer las instrucciones emitidas por el supervisor, a incumplir con sus labores y deberes, y a no regirse por las normas de la institución.

Los Directores y Colaboradores no deben asumir ninguna autoridad que no se le haya concedido, ni invadir las funciones asignadas a otros.

Todo supervisor es responsable de guiar a su personal supervisado en el conocimiento y cumplimiento de este Código de Ética y Conducta.

El Director y Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, C.A., se abstendrá de realizar, durante el horario laboral, cualquier actividad que implique distracción o molestias al resto del personal, tales como: hablar en voz alta, silbar, cantar, escuchar música en alto volumen, entre otros.

El Director y Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, C.A., hará uso eficiente del tiempo laboral, guardándose de malgastar el tiempo en los pasillos, comedor de colaboradores, salones de conferencias o en cualquier otro lugar de la entidad. (Dominicana B. A., S/F)

El Director y Colaborador se abstendrá de atender asuntos personales en horarios destinados para resolver cuestiones de la entidad, así como también, de recibir, en las instalaciones de la entidad, visitas personales, excepto en circunstancias especiales, las cuales deber ser aprobadas por el Supervisor Inmediato y anunciadas al área de Recepción y de Seguridad.

Los Directores y Colaboradores no participarán en juegos de azar dentro de la entidad, tales como: rifas, loterías, sanes o juegos similares. (Dominicana B. A., S/F)

## **Postulado II: Calidad de servicio**

El Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., encargado de atender al público, comenzará su horario de trabajo puntualmente y lo terminará manifestando cortésmente al público la conclusión de sus labores.

El Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., debe guardar en todo momento circunspección en el lugar de su trabajo, prohibiéndose

terminantemente tertulias, juegos o conversaciones telefónicas personales mientras se atiende al público.

El Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., ofrecerá un trato cortés y respetuoso a todos los clientes y se dirigirá a los mismos de "usted" y evitará familiaridades, así como el lenguaje coloquial o vulgar en su conversación.

Toda relación de los Directores y los Colaboradores con personas físicas o jurídicas que sean clientes de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., se mantendrá dentro del nivel profesional que amerite y se requiera.

El Director y Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, C.A., gestionará soluciones efectivas a las necesidades de los clientes y el público en general.

### **Postulado III: cumplir las leyes y normativas vigentes**

Los Directores y colaboradores de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., en el desempeño de sus funciones deben cumplir con las leyes y la normativa vigente. También deben cumplir con las políticas, procedimientos y procesos internos establecidos por Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A.

De presentarse dudas acerca de sus obligaciones legales o de otra naturaleza, se debe consultar a su supervisor. De ser necesario, se podrá solicitar la asesoría de la Gerencia Legal o del Oficial de Cumplimiento.

Los Directivos o colaboradores deberán denunciar inmediatamente cualquier violación comprobada, presunta o potencial de las leyes o normativas vigentes mediante el procedimiento establecido para tal fin. (Dominicana B. A., S/F)

#### **Postulado IV: evitar los conflictos de intereses**

Los Directores y Colaboradores de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. deben ejecutar todas las transacciones comerciales con integridad y exclusivamente para provecho de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. Ningún Director o Colaborador o miembro de su Familia Inmediata pueden derivar beneficio indebido alguno de la posición que ocupa en Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A.

Los Directores y Colaboradores deben comunicar a las instancias competentes la existencia de cualquier Conflicto de Interés o la presunción del posible conflicto. Dichas instancias recomendarán al Ejecutivo de mayor jerarquía líder del área a la que pertenece la persona que presenta el Conflicto de Interés, las acciones correctivas que entiende se deben tomar.

Si un Director o un Colaborador tienen un conflicto de intereses o se encuentra en una situación que a su juicio otros podrían interpretar como tal, deberá notificarlo inmediatamente a su supervisor, a fin de que se tomen las medidas necesarias para resolver la situación. El supervisor, quien podrá consultar a un funcionario de mayor jerarquía o a la Gerencia Legal o al Oficial de Cumplimiento de ser necesario, decidirá si el conflicto de intereses es verdadero o si la percepción de que existe un conflicto podría perjudicar la reputación de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. (Dominicana B. A., S/F)

Los Directores y Colaboradores y los miembros de sus familias no podrán tener un interés sustancial en un cliente o proveedor de bienes o servicios de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A, o alguna otra entidad que tenga una relación estrecha de negocios con Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., si ello le genera un conflicto de intereses.

## **Postulado V: respetar la confidencialidad de la información y proteger la integridad de los activos informáticos**

### **Confidencialidad de la Información**

Los Directores y Colaboradores deberán acogerse a todos los requerimientos de las leyes y regulaciones que protegen la confidencialidad de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A, así como la de los clientes, agentes, suplidores y otros relacionados.

Los Directores y Colaboradores no revelarán ninguna información confidencial, a las cuales tienen acceso durante la ejecución de sus funciones, tales como informaciones de negocios, lista de agentes, planes estratégicos, políticas, manuales de operaciones, información de ventas, información de mercado, información de precios, planes de desarrollo del negocio, programas, datos de los colaboradores e información de computadoras propiedad de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., entre otras, a menos que se tenga las autorizaciones correspondientes, estipuladas en este Código.

Los Directores y Colaboradores deberán firmar un contrato de confidencialidad y de no divulgación de información del puesto y funciones que desempeña en Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. (Dominicana B. A., S/F)

### **Secreto Bancario**

De acuerdo a las disposiciones legales vigentes, se prohíbe ofrecer información verbal o escrita a terceros sobre las operaciones y productos de clientes de una entidad de intermediación financiera. La violación al secreto bancario conlleva sanciones económicas para la entidad y sanciones penales para el Director o Colaborador que facilite la información.

Las disposiciones legales que reglamentan y sancionan la violación al secreto bancario establecen que la confidencialidad derivada de las buenas prácticas y usos bancarios, conlleva la obligación legal de guardar secreto sobre las operaciones de los clientes y sobre su identidad personal y que sólo podrá proporcionarse información al cliente o a la persona que éste autorice expresamente por cualquiera de los medios fehacientes admitidos en Derecho. (Dominicana B. A., S/F)

### **Uso de información proveniente de las sociedades de información crediticia**

Los Colaboradores con acceso a consultar las Sociedades de Información Crediticia están obligados a cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley No. 172-13 (Indotel, 2013) sobre la protección de Datos de Carácter Personal, particularmente y sin que esta enumeración sea limitativa estos deben cumplir con lo siguiente:

- Antes de solicitar y obtener un reporte de información crediticia, recabar del titular de los datos el consentimiento expreso y por escrito, debiendo indicar dicho permiso que el titular de los datos autoriza a que pueda ser consultado en las bases de datos de las Sociedades de Información Crediticia.
- En caso de que el titular de la información tenga una relación contractual con la Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., no será necesario la obtención del permiso.
- Cuando aplique la obtención del permiso, el mismo debe ser conservado por un periodo de seis (6) meses, a partir del momento en que fue firmado por el titular de la información.

- Guardar absoluta confidencialidad respecto del contenido de los reportes de crédito.

### **Seguridad de la información**

Los Directores y Colaboradores tienen la obligación de leer y conocer en detalle todas las políticas, normas y procedimientos de Seguridad de la Información, que sean publicadas a través de los medios de comunicación internos. (Dominicana B. A., S/F)

Los Directores y Colaboradores deberán dar estricto cumplimiento a las normas sobre uso y manejo de información electrónica, uso de computadoras y seguridad de información establecidas en Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. (Dominicana B. A., S/F)

Los Directores y Colaboradores con acceso a los sistemas computarizados, son responsables del uso que se le den a sus claves de acceso. Dicha clave no puede ser transferida, ni puede revelarse a otra persona, excepto en casos de emergencia, debiendo informarlo inmediatamente al área de Seguridad de Información para que se proceda con el cambio de clave. (Dominicana B. A., S/F)

Los Colaboradores que por la naturaleza de sus funciones tengan acceso a los sistemas de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., para realizar transacciones con clientes, no podrán realizar operaciones de sus propias cuentas, de compañeros o familiares en general. De igual manera se prohíbe el acceso de los Colaboradores a las cuentas de otros Colaboradores, siempre y cuando no estén realizando transacciones propias de sus funciones.

Está prohibido almacenar en la computadora del trabajo música, películas, software no autorizado, videos, pornografía e información que no sea para la realización de las funciones de Directores y Colaboradores

Los Directores y Colaboradores no podrán enviar cadenas de mensajes en el sistema de correo de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., a no ser que se trate de una situación crítica que lo requiera y con la debida autorización.

Está prohibido el uso del correo electrónico y flota de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. para la difusión de mensajes con los siguientes contenidos: ideología de terrorismo, política, religiosa, todo tipo de pornografía, amenazas y mensajes ofensivos, discriminación u otro tipo de información que afecte y/o vaya en contra de los valores y principios de la entidad.

Los Directores y Colaboradores no podrán acceder a sitios de internet que estén fuera de lo requerido por el usuario, para el ejercicio de sus funciones, tales como sitios de: música, deporte, pornografía, hackers, videojuegos, apuestas y cualquier otro sitio que no esté acorde con lo establecido por Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A.

Está prohibido penetrar al área de Data Center sin contar con la debida autorización.

Está prohibido acceder a las redes sociales o páginas del internet, utilizando privilegios otorgados al personal del departamento de Tecnología de la Información. (Dominicana B. A., S/F)

#### **Postulado VI: obligación de actuar conforme a la moral y las buenas costumbres**

Es deber ineludible e inexcusable de todo trabajador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., rechazar actividades, tareas o peticiones que no se correspondan con los principios morales de la Organización y la sociedad, así como con las buenas costumbres reinantes en éstas. Faltarán al honor y dignidad todo trabajador de esta institución financiera que directa o indirectamente

intervenga en arreglos o asuntos reñidos con la ética, la moral y las buenas costumbres.

El Director y Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., no debe tener nexos de acercamiento o amistad con personas que pudieran afectar, por su comportamiento no ajustado a la Ley, la posición o intereses de la Organización.

Los Colaboradores de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., tienen la ineludible obligación de regir su conducta de acuerdo con las normas contenidas en este Código, las cuales deberán considerarse mínimas, pues se reconoce la existencia de otras normas de carácter interno, legal, profesional y moral, cuyo espíritu complementa las del presente Código.

La actividad laboral desarrollada por los Directores y Colaboradores de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., debe ser digna, y en todo momento fiel reflejo de la verdad, la cual debe ser el norte de su conducta y sustento de su actuación. Es por ello que le está prohibido utilizar sus conocimientos o técnicas bancarias para distorsionar la realidad, absteniéndose de usar sus habilidades, destrezas o recursos en tareas reñidas con la moral, la ética y las buenas costumbres. (Dominicana B. A., S/F)

El Director y Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., que por sí mismo o por interpuesta persona, trátase de una persona física o jurídica, intente o ejecute actos de concusión, soborno o cualesquiera otros de corrupción a cualquier persona, o ejerza sobre ellos coacción que pueda desviarlos del cumplimiento de sus deberes, comete una falta grave contra el honor, la ética y la reputación del Banco. (Dominicana B. A., S/F)

El robar fondos de un cliente o de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., defraudar a un cliente o a Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., o coludirse con terceros o ayudar intencionalmente a terceros a incurrir en colusión

constituyen causales de despido justificado y posible responsabilidad civil o penal. Ello comprende, a título enunciativo mas no limitativo, la falsificación de gastos reembolsables, el uso indebido de beneficios laborales, tales como privilegios bancarios y tarjetas de crédito corporativas, o el uso indebido del sistema de compensación o pagos o de los registros contables de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., para obtener créditos o fondos que no le pertenezcan al Director o Colaborador por legítimo derecho mediante, por ejemplo, la circulación de cheques sin fondos.

No está permitido que un Director o Colaborador tome préstamos que superen su capacidad de pago, ya sea en instituciones formales o informales del sector financiero.

Los Directores y Colaboradores deben cumplir puntualmente con las obligaciones financieras contraídas con Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., con otras entidades de intermediación financiera o negocios y evitar los atrasos en préstamos o deudas.

Los Directores y Colaboradores no podrán presentar referencias y certificados personales falsos, o cualquier tipo de documentación falsa relativa a datos personales, profesionales, académicos, familiares u otros requeridos por Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A.

Si los Directores o Colaboradores reciben algún ofrecimiento o insinuación de soborno, deberán informarlo a su supervisor para que proceda a efectuar las investigaciones del caso. (Dominicana B. A., S/F)

Los Directores y Colaboradores, no podrán, bajo ninguna circunstancia, falsificar una firma o deliberadamente ingresar o permitir el ingreso de información falsa o engañosa en una cuenta, registro, modelo, sistema o documento de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. Bajo ningún concepto Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., permitirá la existencia de cuentas, fondos, activos o pasivos

no declarados o no registrados. La falsificación, incluso sin la intención de cometer fraude, es una violación grave este Código. En este sentido, están prohibidas las siguientes prácticas:

- Establecer un fondo o realizar transacciones que no estén registradas en sus libros de contabilidad.
- Hacer una entrada falsa o inexacta en los libros de contabilidad de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. (Dominicana B. A., S/F)

Los bienes que se indican a continuación, siempre que tengan un valor que no sea superior a US\$100,00 no estarán sujetos a los requisitos de aprobación de esta sección, cabe resalta que esta norma no solo es de Banco Activo, sino que está regulada por la Súper Intendencia de Bancos.

- Confitería
- Bebidas
- Alimentos
- Frutas para consumo personal
- Flores
- Recordatorios

### **Prácticas que atentan contra la libre y leal competencia**

Los Directores y Colaboradores podrán participar en gremios y asociaciones del sector financiero, para definir la posición del sector en materia legislativa o de otra naturaleza, o para establecer normas para regular el uso de instalaciones o

redes comunes. No obstante, estas reuniones no deben usarse para coordinar acciones que atenten contra la libre y leal competencia.

### **Respeto a los derechos de propiedad intelectual**

Al utilizar sistemas y programas externos y de otros proveedores, los Directores y Colaboradores deben cumplir con todos los requisitos en materia de licencias, confidencialidad y registro.

Si, un Director o Colaborador, como parte de su trabajo en Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. o del uso de sus instalaciones, desarrolla una invención, diseño industrial o trabajo creativo patentables, el mismo pertenecerá a Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. Salvo que se haya estipulado una excepción específica en este caso. (Dominicana B. A., S/F)

### **Obligación de revelar una acusación criminal o condena**

Los Directores y Colaboradores tienen la obligación de revelar a Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. si ha sido acusado o condenado por robo, fraude o cualquier otro tipo de delito penal en un tribunal nacional, extranjero o militar. Si el Director o Colaborador es acusado o condenado por un delito de esta naturaleza, deberá notificarlo inmediatamente a su supervisor, quien a su vez consultará a las áreas de Capital Humano y Legal para obtener más instrucciones sobre los pasos a seguir.

### **Postulado VII: prohibición de trabajar y de tener interés sustancial en empresas de la competencia**

Los Directores y Colaboradores no podrán prestar servicios, ser colaboradores, funcionarios, directores o consultores o tener Interés Sustancial en ninguna entidad de la competencia, a no ser que esto sea aprobado por el Consejo de Administración.

Los Directores y Colaboradores informarán, mediante una comunicación escrita, a la unidad de Capital Humano, quien a su vez presentará a la instancia correspondiente, una relación de miembros de su Familia Inmediata que trabajen en entidades de la competencia. También deberá reportar si un miembro de su Familia Inmediata tiene Interés Sustancial en alguna de estas entidades. (Dominicana B. A., S/F)

Los Directores y Colaboradores se abstendrán de llevar a cabo negocios que compitan con Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A

Si un Director o Colaborador poseen o desea un empleo adicional o realizar alguna actividad lucrativa diferente a la que tiene en Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., deberá comunicarlo a su supervisor inmediato y al área de Capital Humano. El Director o Colaborador deberá demostrar que ese segundo empleo no ocasionará un Conflicto de Interés con los deberes y responsabilidades que tiene en Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., ni interferirá con sus obligaciones y su desempeño, ni afectará la reputación de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. (Dominicana B. A., S/F)

En caso de que a un Director o Colaborador le sea aprobado un empleo extraordinario, de acuerdo a lo establecido en este Código, el Director o Colaborador no podrá llevar a cabo actividades externas durante su horario de trabajo en Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., ni utilizar las instalaciones o equipos o medios internos, para la promoción de negocios personales, ni podrá realizar ningún tipo de promoción de negocios en general, ni solicitar a otros colaboradores que participen en dichas actividades

**Postulado VIII: la prevención del lavado de activos y el financiamiento al terrorismo**

Tiene por finalidad alertar a nuestros Directores y Colaboradores acerca de los peligros que representa la posibilidad de que organizaciones delincuencia

organizada o la común pretendan introducir capitales ilícitos en nuestra Institución. Es por ello que la actitud y el comportamiento del personal, a todo nivel, debe estar dirigido a evitar que los servicios financieros que se ofrecen sean utilizados indebidamente como instrumento para el Lavado de Activos o Financiar el Terrorismo.

El Director y el Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., debe ser responsable con su obligación de prevenir los delitos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, consciente de que su deber primordial consiste en defender y aplicar las normas, políticas y procedimientos a fin de minimizar el riesgo de entrada de capitales provenientes de actividades ilícitas. Su conducta debe caracterizarse siempre por la honradez, franqueza y valentía en la detección, investigación y denuncia de los indicios de hechos ilícitos relacionados con el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

Los Directores y Colaboradores de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., están en la obligación de conocer a su clientela y de reportar sin pérdida de tiempo, al Oficial de Cumplimiento, todas aquellas operaciones o transacciones que luzcan inusuales, sospechosas, complejas, estructuradas o de tránsito y sobre las cuales pudieran recaer fundadas sospechas o dudas razonables acerca de su relación con los delitos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. (Dominicana B. A., S/F)

El Director y Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., está obligado a cumplir con los procedimientos establecidos para el conocimiento del cliente, observando las normas que para tal efecto se le suministren.

El Director y el Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., ante una actividad sospechosa relacionada con el Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo, debe informar inmediatamente a su supervisor inmediato y éste al Oficial de Cumplimiento, aportando todos los detalles de la operación, con la

obligación ineludible de no advertir al cliente de la realización de las averiguaciones.

El Director y el Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., debe estar siempre dispuesto a prestar todo su apoyo a las autoridades competentes, suministrando todos los datos e informaciones que éstos soliciten en las investigaciones de las operaciones sospechosas y rindiendo las declaraciones que le sean exigidas por las autoridades competentes.

El Director y el Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., en la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, se compromete a ser solidario y colaborar en los procesos de investigación que realicen los organismos competentes, siempre y cuando estas acciones esté coordinado por el Oficial de Cumplimiento.

El Director y el Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., que tenga fundadas sospechas de que un integrante de la Institución se encuentra incurso en alguna actividad de Lavado de Activos o de Financiamiento al Terrorismo, reportará dicha sospecha inmediatamente al supervisor inmediato de dicho empleado y al Oficial de Cumplimiento. (Dominicana B. A., S/F)

Cuando el Oficial de Cumplimiento, conozca, de oficio o por denuncia, que algún trabajador de la Institución pudiese estar incurso en alguna actividad de Lavado de Activos o Financiamiento al Terrorismo, bien sea por participación directa, facilitando o coadyuvando al perfeccionamiento de dichas actividades o por participación indirecta, actuando con negligencia inexcusable, procederá a hacer todas las investigaciones pertinentes que el caso amerite, y levantará un expediente a tal efecto, con los informes, pruebas y recaudos correspondientes a los fines de determinar las sanciones correspondientes o actuaciones a que hubiere lugar. (Dominicana B. A., S/F)

La responsabilidad del cumplimiento de las normas de prevención es de todos los Directores y Colaboradores, de acuerdo con las funciones y responsabilidades que les sean asignadas en la normativa interna.

Cada Director y Colaborador tendrá acceso al Manual de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, en el que se establecen las obligaciones, las actuaciones, los procedimientos y controles internos destinados a prevenir y detectar el Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y hacer cumplir las medidas adoptadas en las legislaciones locales e internacionales.

Los Directores y Colaboradores no podrán poner en conocimiento de persona alguna, el hecho de que una información ha sido solicitada o proporcionada a una autoridad competente.

Se considerará falta grave, por parte de Directores y Colaboradores la omisión de la aplicación de normas, procedimientos y mecanismos de control establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en beneficio propio o de un tercero. (Dominicana B. A., S/F)

### **Postulado IX: trato con justicia e igualdad**

Es política de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. proporcionar un trato justo y equitativo a sus trabajadores, clientes, usuarios, suplidores y demás terceros actuales y potenciales

En este sentido, en Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A. está prohibido todo acto de discriminación y de acoso sexual.

En Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., se entiende por Discriminación a cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en la raza, el color, origen

étnico, el género, la religión, la opinión política, la nacionalidad, la edad, la preferencia sexual, estado civil, situación familiar, discapacidad física o mental, y cualesquiera otros motivos.

En Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., se seleccionan los colaboradores utilizando criterios objetivos, como: aptitudes, competencias, capacitación, experiencia, motivación y creatividad, entre otros, y no en variables subjetivas como: el sexo, la edad, el origen, la situación social y el estado civil.

En Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A, será considerado acoso sexual toda insinuación o conducta con un contenido sexual indeseable para quien la recibe, ya sea realizada de manera verbal o escrita, física o gestual, constante o aislada; que afecte el bienestar de quien la recibe e interfiera en el desempeño del trabajo. (Dominicana B. A., S/F)

#### **Postulado X: el cuidado de la reputación en las declaraciones públicas**

El Director y Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., no deberá suministrar a los medios de comunicación informaciones concernientes a la Organización. Tampoco podrá utilizar el nombre de la Organización, en charlas, conferencias y actos públicos, sin la previa autorización del Consejo de Administración, ni representar a la Organización ante terceros sin la debida autorización dada por escrito.

El Director y Colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., no deberá emitir declaraciones políticas o de cualquier otra índole que comprometan el nombre de la entidad o el de sus clientes, a menos que el Consejo de Administración de la entidad lo haya autorizado para ello.

La administración del código de ética y conducta Corresponderá a los superiores de cada una de las áreas que integran Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A.,

velar porque los trabajadores que se encuentren bajo su supervisión, cumplan todas y cada una de las normas contenidas en el presente Código.

Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., mediante la Gerencia de Capital Humano, conjuntamente con la Gerencia de Seguridad o el Oficial de Cumplimiento, según sea el caso, investigará cualquier denuncia fundamentada en comportamientos antiéticos; protegiendo los derechos tanto del denunciante como del trabajador denunciado, sin efectuar pronunciamientos a priori.

Los supervisores de las distintas áreas que tengan conocimiento o sospecha de la existencia de conductas, manejos o actuaciones contrarios a los valores que sustentan el presente Código, no deberán actuar en forma pasiva, con desidia o adoptar conductas complacientes. Por el contrario, deberán realizar todos los actos conducentes al esclarecimiento de los hechos, de lo contrario también serán objeto de sanciones. (Dominicana B. A., S/F)

El trabajador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., que tenga conocimiento o sospecha fundada y suficiente, de que otro trabajador ha infringido cualquiera de las normas contenidas en el presente Código, procederá a informar de dicha infracción a su Supervisor y éste deberá inmediatamente dirigirse a la Gerencia de Capital Humano. La Gerencia de Capital Humano con el apoyo de la Gerencia de Seguridad, Oficial de Cumplimiento y la Gerencia Legal, efectuará todas las averiguaciones del caso y levantarán de inmediato un expediente que contenga todo lo relacionado con la situación.

La infracción o incumplimiento de lo establecido en el presente Código, dará lugar a sanciones que serán aplicadas según su gravedad, partiendo desde la amonestación verbal hasta el despido justificado, sin perjuicio de la denuncia ante las autoridades penales o judiciales, si el caso tiene implicaciones con actividades delictivas. (Dominicana B. A., S/F)

El colaborador de Banco Múltiple Activo Dominicana, S.A., que se distinga en el cumplimiento de los deberes éticos, tendrá prioridad en cuanto a ascensos, promociones, oportunidades de formación y otros.

La censura y amonestaciones se harán en forma privada y con ánimo de corregir al colaborador, pero dejando constancia de su formulación en el respectivo expediente personal. Sin embargo, de llegar a determinarse que las conductas censuradas tipifican causal de despido justificado, conforme al Código del Trabajo, la Institución procederá mediante la Gerencia de Capital Humano y previa asesoría de la Gerencia Legal, a la aplicación del despido como máxima sanción. Si la conducta censurada tipifica cualquiera de los delitos previstos en la Legislación Penal o en otras Leyes, la Institución actuará de acuerdo con los procedimientos legales y reglamentarios aplicables.

El colaborador que participe, facilite o sea coadyuvante en las operaciones de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo será despedido y denunciado por el Oficial de Cumplimiento ante las autoridades competentes. (Dominicana B. A., S/F)

## **2.7 Beneficios Actuales que poseen los colaboradores de Banco Múltiple Activo Dominicana**

Los colaboradores del banco tienen la oportunidad de disfrutar de ciertos beneficios que el banco les ofrece, esto con la finalidad de crear un vínculo de fidelización o identificación con la empresa donde los empleados son principales benefactores de esto.

Dentro del menú de beneficio como institución financiera que es, los empleados tienen la oportunidad de tomar créditos a menor tasa y con mayores privilegios, esto claro siempre que cumpla con determinado tiempo en la empresa.

Dentro del plan de préstamos a colaboradores se tiene los siguientes beneficios:

**Tabla No.2 Plan de Préstamos de colaboradores**

<b>Beneficio</b>	<b>Condición</b>
Se le otorga una tarjeta de crédito	Luego de cumplir 3 meses en la institución
Préstamos de Estudios	Luego de cumplir 6 meses en la institución
Préstamos por gastos médicos	Luego de cumplir 3 meses en la institución
Préstamos personales	Luego de cumplir 1 año en la institución
Préstamos de Vehículos (nuevos y usados)	Luego de cumplir 1 año en la institución
Préstamos Hipotecarios	Luego de cumplir 1 año en la institución

Fuente: Autoría propia

**Adicional de los beneficios de préstamos también se cuenta con los siguientes:**

- El banco cubre el 70% del seguro complementario en la ARS Humano.
- El banco otorga 5 días de salario como bono vacacional al cumplir aniversario en la institución.
- Facilidades de realizar capacitaciones externas pagadas al 50% y 100% según el caso.
- Descuentos en distintas tiendas al presentar el carnet de colaboradores.

## **CAPITULO III:**

### **PROPUESTA Y DISEÑO DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL BMAD**

#### **3.1 Hallazgos**

En la actualidad Banco Activo Dominicana, no cuenta con un programa de responsabilidad social Interno los cual sirve para la integridad e identificación con la empresa.

En septiembre 2017 como apoyo a la comunidad de Najayo, San Cristóbal, BMAD se une a una actividad de responsabilidad social externa donde de manera voluntaria se integraron un grupo de colaboradores de distintos departamentos para contribuir con la limpieza de esta costa. (Dominicana B. A., S/F)

#### **Foto limpieza de playa BMAD**

**Gráfico No.3**



**Fuente: Autoría propia**

Por consiguiente se le recomienda diseñar e implementar un programa de Responsabilidad Social interno, y organizar actividades que impliquen la relación con el medio ambiente y la comunidad.

### **3.2 Alcance**

El programa es aplicable a los colaboradores de Banco Múltiple Activo Dominicana sin importar su jerarquía ni actividad que desempeñe en la institución.

Es aplicable a los asesores extranjeros que residen en el país, también hace partícipe a los Directores, Accionistas y Presidente.

Incide en aquellos asesores de apoyo extranjero quienes están en el banco por un tiempo o proyecto determinado.

Tiene impacto con las comunidades y espacios naturales previamente seleccionados, y con el único fin aporta el bien estar, cuidado y desarrollo de dicho lugar.

### **3.3 Beneficios que obtienen los colaboradores de un programa de RSE**

Los beneficios se perciben más a nivel interno personal de los colaboradores, sentimientos de pertenencia, estabilidad y compromiso es común cuando tienes un buen programa de responsabilidad social, los colaboradores cuentan con un clima laboral amigable y se sienten cómodos.

### **3.4 Beneficios que obtienen la comunidad de un programa de RSE**

La comunidad y demás entes que se ven impactados a través del programa de responsabilidad de BMAD, tienen como beneficio el interés del centro de apoyo para el progreso y desarrollo de esta comunidad, aportando diversos recursos que incentiven crecimiento profesional de los habitantes de las comunidades, facilidades de capacitaciones en distintas áreas, promover la salud y el buen estado físico a través de programas de deportes, aportar con la economía con las donaciones a aquellos menos afortunados, reducir la tabla de desempleo tomando como opción a los que residen en la comunidad, y promover la convivencia y trabajo en equipo.

### **3.5 Beneficios que obtiene Banco Múltiple Activo Dominicana**

#### **Mejora capacidad para atraer talento**

Los trabajadores se sienten motivados con prácticas de gestión socialmente responsables, definidas con claridad. Les importa ser parte de organizaciones que respetan al individuo e invierten en su capacidad de aprendizaje. La responsabilidad social atrae para la empresa talentos y, al mismo tiempo, hace que el trabajador se sienta estimulado a seguir en la empresa.

#### **Mejor lealtad del cliente**

Los clientes admiran aquellas empresas que valoran a sus empleados, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente y la comunidad que le rodea e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la responsabilidad social es factor que garantiza la fidelidad del cliente. (corporativa, S/F)

## **Valoración e imagen de marca**

Agrega un valor añadido a la imagen del banco ya que es un efecto diferenciador las actividades que pudiesen implementar, se descartaría sería reconocido en la sociedad por sus acciones para la comunidad.

## **Cumplimiento de las leyes y reglamentos**

Ser socialmente responsable no solo es un trabajo de ayuda y apoyo, sino que es un seguimiento a actuar de manera ética y correcta, por lo que se deben cumplir con las normas y leyes establecidas, e ir en contra de todo lo que pudiese dañar el entorno, por lo que se crean políticas internas de protección al medio ambiente.

## **Sostenibilidad**

El programa deberá ser sostenible y poder manejar los recursos con los que va a llevar a cabo dicho programa.

## **Incremento de la credibilidad**

La credibilidad es otro punto a favor de una empresa socialmente responsable, pues si esta es respetuosa con las personas y el medio ambiente, se ganará una reputación que le garantizará mayor sostenibilidad. (corporativa, S/F)

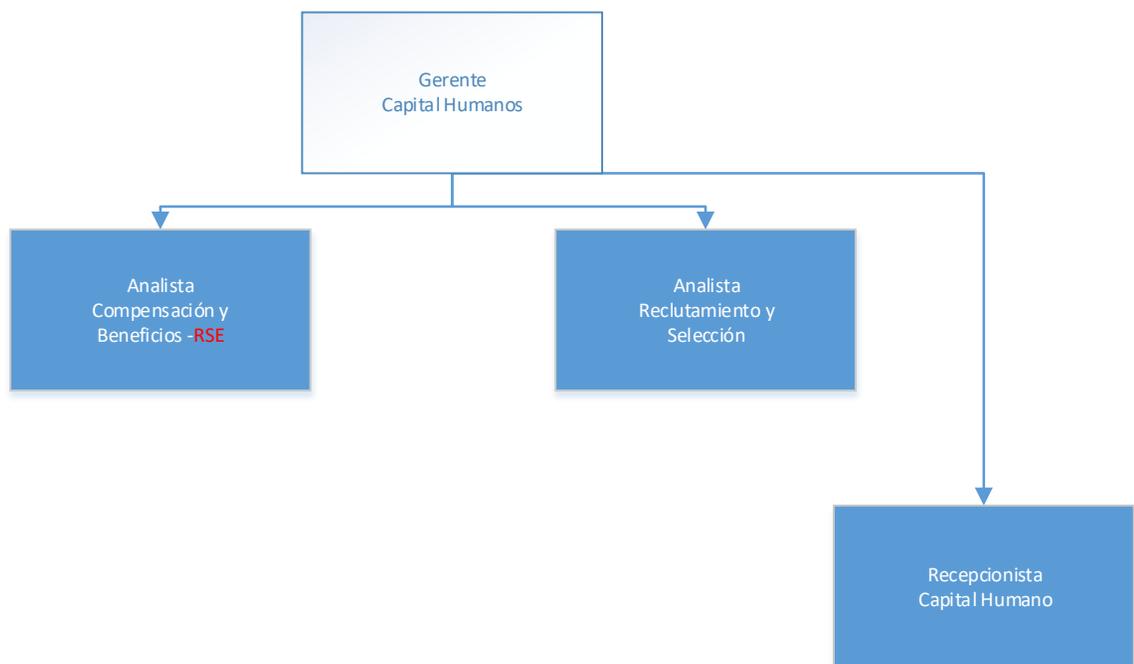
## **3.6 Responsable del programa de Responsabilidad Social en Banco Múltiple Activo Dominicana**

Es importante delegar un encargado de la logística y coordinación de todas las actividades de responsabilidad social que se estarían ejecutando, dependiendo del tamaño de la empresa y su capital esta personal puede compartir funciones o puede estar destinado solo para este fin.

Por lo general si la posición será compartida el responsable es del área de Recursos Humanos, y la posición es encargado de capacitación, de relaciones laborales o comunicaciones.

Para BMAD que actualmente no tiene una estructura de Capital Humano, pudiese incorporarla entre las responsabilidades de alguna de las posiciones vacantes.

**Grafico No.4 Sugerencia de Estructura**



**Fuente: Autoría propia**

### **3.7 Perfil**

Dentro de las habilidades y conocimientos que debe poseer el responsable del programa esta las buenas relaciones humanas y de comunicación, orientado al servicio y a los resultados, capacidad de planificar, organizar y diseñar esquemas y proyectos de trabajo, innovar el trabajo en equipo.

### **3.8 Herramientas y Métodos a Utilizar**

Para llevar a cabo el programa se debe contar con una logística que sustente el estilo de trabajo que se estará realizando.

Se llevaran a cabo dos programas de Responsabilidad Social en la institución, iniciando con el interno donde se realizaran actividades que fomenten la integración de los colaboradores.

Estas actividades fueron seleccionadas por la Gerencia de Capital Humano, mediante el método de la observación y deducción, tomando en consideración la experiencia en las Relaciones Laborales y el Clima Organizacional conjuntamente con el Asesor y la Contable de la empresa quienes aprueban o no las actividades de la empresa.

Se programaron una series de actividades respaldan la bienestar de los empleados en la empresa, y los responsables de llevar a que estas se cumplan es el área de Capital Humano.

Las actividades externas se estarán llevando a cabo según calendario de medioambiente los cuales se encargan de a lo largo del año realizar diversas actividades que fomenten el cuidado de los recursos.

Cada actividad será programada bajo este calendario, con la excepción de aquellos lugares especiales que se estarán brindando apoyo de manera indistinta a la época del año, como lo son las actividades con los niños como el apadrinamiento, visita al acilo y toda actividad que sea de soporte a la comunidad.

Las actividades que se rigen bajo dicho calendario son como las limpiezas de costa que según el ministerio de medioambiente se realiza estas jornadas en septiembre, conmemorando al día mundial de la limpieza de costas, en marzo se

celebra también el día mundial forestal donde conjunto con el ministerio de medioambiente se va a plantar árboles.

### 3.9 Actividades de RSE Interno

El programa estará diseñado por actividades que fomenten la estabilidad y permanencia de un buen clima laboral, basados en los valores de Banco Múltiple Activo Dominicana.

**Tabla No.3 Propuesta de Actividades de RSE Internas**

Nombre	Periodicidad	Objetivo
Empleado del trimestre	Trimestral	Reconocer el esfuerzo Extraordinario que realizan los colaboradores.
Encuestas de Clima	Anual	Evaluar la adaptación e integración de los colaboradores.
Team Building	Semestral	Fomentar el trabajo de equipo y agilidad de los colaboradores.
Ayuda Estudiantil	Anual	Apoyo con las cargas económicas de la educación de los hijos de los colaboradores.
Café en Presidencia	Mensual	Compartir distintas de opiniones de interés con el presidente del banco.
5 minutos activos	Semanal	Hacer ejercicio en su puesto de trabajo por 5 minutos, con fin de desconectarse del trabajo cotidiano.
Capacitaciones	A solicitud	Incentivar el desarrollo y adquisición de conocimientos.
Roll play	Trimestral	Hacer cambio de posiciones de trabajo, por tiempo determinado, para sensibilizar y ponerse en el lugar de los compañeros.

**Fuente: Autoría propia.**

### 3.10 Actividades de RSE externo

El objetivo es diseñar un programa donde Banco Múltiple Activo Dominicana pueda aportar a la sociedad, el programa debe ser sustentable y voluntario para aquellos colaboradores que deseen formar parte de las actividades que se estén coordinado de manera previa.

**Tabla No.4 Propuesta de Actividades de RSE Externas**

<b>Actividad</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Objetivo</b>
Celebración de día de reyes en comunidades de escasos recursos.	Anual	Llevarles una fiesta y regalos a los niños de comunidades necesitadas.
Repartir útiles escolares en comunidades de escasos recursos.	Anual	Regalarle los útiles de regreso a clases aquellos niños que no tienen posibilidad de costearlos.
Limpia tu closet	Cuatrimestral	Regalar ropa usada en buen estado a aquellos que no tienen.
Dona un estreno	Anual	Regalar a niños ropa nueva.
Apadrinamiento	Anual	Escoger un niño donde se le paga la educación y sus necesidades básicas.
Comparte un Sándwich	Trimestral	Llevarle a las personas indigentes un sándwich
Visitar orfanatos	Semestral	Visitar orfanato llevándoles actividades y alimentos a los niños.
Comparte una historia	Trimestral	Compartir historias en un lugar de ancianos.
Limpieza de costas	Anual	Realiza jornadas periódicas de limpieza de playas
Desarrolla el talento	Anual	Seleccionar un grupo de estudiantes de escasos recursos, y hacer una pasantía en el banco.
Siembra un Árbol	Anual	Realizar jornadas periódicas de sembrar árboles.

**Fuente: Autoría propia**

### 3.11 Replanteamiento de los beneficios actuales

Tras evaluar los beneficios que actualmente tiene banco activo para sus colaboradores, se ha podido identificar oportunidades de mejoras que pueden crear mayor receptividad por parte de los colaboradores y también puede ser más atractivo para los candidatos al momento de necesitar captar un talento.

Es por ello que se ha realizado una propuesta de actualización o mejora de los beneficios actuales.

**Tabla No.5 Actualización de los beneficios actuales**

<b>Actual</b>	<b>Propuesta</b>
Pago del 70% del seguro complementario de ARS Humano.	Cubrir el 80% del seguro complementario tanto para el colaborador como los dependientes, y hacer convenios con otras ARS que pudiesen brindar otros planes complementarios para aquellos que no quieren pertenecer a esa ARS.
5 días de salario como bono vacacional	Que se sume 1 día por cada aniversario que cumpla en la empresa.
Pago del 50% y 100% de las capacitaciones externas.	Incluir maestrías y postgrados a pagar al 100% bajo contrato de permanencia mínima de 4 años en la institución.
Descuentos en distintas tiendas	Ampliar la selección de tiendas y que algunas como farmacias puedan pagarse a crédito por descuento en nómina.
Tarjeta de crédito luego de los 3 meses.	Este beneficio de puede dar de manera inmediata a la que el colaborador entre a la empresa, siempre y cuando tenga un buen historial crediticio.
Préstamos personales, por estudios, por vehículos e hipotecarios.	Tener la tasa más mínima a la que se le pueda ofrecer a un colaborador.

**Fuente: Autoría propia**

Con estas modificaciones se pueden mejorar el plan de beneficios que se tiene actualmente sin recibir un incremento significativo para el banco, pero si para la bienestar de los colaboradores.

### 3.12 Presupuesto

El precio que cuesta financiar un programa de Responsabilidad Social, juega un papel muy importante, ya que es preciso saber cuáles son las fuentes con las que se cuentan al momento de llevar a cabo una actividad de este programa.

Las actividades de compromiso social están bajo el cargo de capital humano, por lo cual cualquier acción que se realice, será conceptualizada como cargo al personal, contablemente hablando.

Para poder lograr implementar este programa se debe de incluir en el presupuesto del año, y se debe basar en las cotizaciones que suministren los suplidores que tiene el banco.

**Tabla No.6 Presupuesto de Actividades**

<b>Actividad</b>	<b>Costo</b>
Celebración de día de reyes en las comunidades de escasos recursos	RD\$150,000.00
Repartir útiles escolares en comunidades de escaso recursos	Donaciones de empleados del banco + RD\$50,000.00
Limpia tu closet	Donaciones de empelados
Dona un estreno	Donaciones de empelados
Apadrinamiento de niños	Donaciones de empelados + el banco apadrinara 10 niños RD\$100,000.00
Comparte un Sándwich	RD\$10,000.00
Visita a Orfanato	RD\$10,000.00
Comparte una historia	RD\$600.00
Limpieza de costas	RD\$10,000.00
Desarrolla un talento	0
Siembra de plantas	RD\$10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>RD\$340,600.00</b>

**Fuente: autoría propia**

## CONCLUSIONES

Una vez terminado el programa de Responsabilidad Social para Banco Múltiple Activo Dominicana podemos concluir que lo ideal para tener un programa de compromiso social en una empresa es que sea un aporte voluntario tanto del empleado que se ofrece a formar parte del proyecto como de la empresa que es la que coordina.

Tomando en consideración que para que el proyecto sea funcional y adaptable al objetivo que se quiere lograr se debe trabajar en orden iniciando de manera interna en la organización fomentando un buen clima y teniendo un plan de compensación y beneficios, y luego pasar a la externa donde se aporta con distintas actividades a las comunidades necesitadas. El no contar con la realización de algunas de las partes internas o externas puede que se vean comprometidos los resultados de la otra, es decir que si una no tiene éxito en la implementación, puede que afecte de manera significativa a la segunda parte, por lo que es recomendable tomarse el tiempo necesario para implementación de cada fase del programa.

Para llevar a cabo el proyecto es necesario contar con personas con vasta experiencia en planificación, análisis y coordinación ya que sin esto puede que el programa se quede en simples ayudas ocasionales en la comunidad, y no logre el alcance requerido.

El compromiso social, es una actividad que se debe realizar de manera voluntaria para todos los empleados, pero es deber de la empresa motivar y mantener el entusiasmo acerca de ser responsables socialmente hablando.

## **RECOMENDACIONES**

Se le recomienda a Banco Múltiple Activo Dominicana en primera instancia asignar a un colaborador responsable del compromiso social, que se encuentre actualmente activo en la empresa y que reúna el perfil pertinente, puede considerar a la persona que se encarga de las Compensaciones y Beneficios de la institución. Llevar a cabo la Responsabilidad Social Empresarial interna como parte del plan de beneficios de los empleados y luego de que este esté funcionando implementar el compromiso social externo como lo explica el programa propuesto.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, J. S. (2008). *Redalyc*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de Redalyc: <http://www.redalyc.org/html/909/90916113/>

Aguilar, J. S. (8 de 4 de 2008). *Redalyc*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de Redalyc: <http://www.redalyc.org/html/909/90916113/>

Alianza ONG. (1995). *Alianza ONG*. Recuperado el 12 de 10 de 2017, de Alianza ONG: <http://www.alianzaong.org.do/nosotros/perfil-institucional/>

Asociados, K. &. (s/f). *Kieffer & Asociados*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de Kieffer & Asociados: <http://www.kieffer-asociados.com.bo/responsabilidad-social.php>

Banreservas. (2016). *Banreservas*. Recuperado el 28 de 10 de 2017, de Banreservas: <https://www.banreservas.com/responsabilidad-social>

Camacho, M. D. (8 de 4 de 2014). *EOI*. Recuperado el 13 de 10 de 2017, de EOI: <http://www.eoi.es/blogs/mildreddelcarmendelancer/2014/04/08/responsabilidad-social-empresarial/>

Cemex Dominicana. (S/F). *Cemex Dominicana*. Recuperado el 12 de 10 de 2017, de Cemex Dominicana: <http://www.cemexdominicana.com/Sostenibilidad.aspx>

central, B. (2016). *Bancentral*. Recuperado el 28 de 10 de 2017, de Bancentral: <https://www.bancentral.gov.do/voluntariado/>

corporativa, R. s. (S/F). *Responsabilidad social corporativa*. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de Responsabilidad social corporativa: <http://responsabilidad-social-corporativa.com/beneficios-de-la-responsabilidad-social-corporativa/>

diario, E. n. (2 de 11 de 2014). Responsabilidad social con enfoque en derechos humanos. *El nuevo diario*, págs. <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/310774-responsabilidad-social-enfoque-derechos-humanos/>.

Dominicana, A. (S/F). *AES Dominicana*. Recuperado el 12 de 10 de 2017, de AES Dominicana: <http://www.aesdominicana.com/>

Dominicana, B. A. (S/F). *Banco Activo Dominicana*. Recuperado el 15 de 10 de 2017, de Banco Activo Dominicana: <http://www.bancoactivo.com.do/>

Dominicano, B. P. (Agosto de 2014). *Popular en línea*. Recuperado el 28 de 10 de 2017, de Popular en línea:  
<https://www.popularenlinea.com/Personas/Paginas/nosotros/responsabilidad-social-empresarial.aspx>

edición, M. e. (1 de 1 de 2009). La responsabilidad social en el empresariado dominicano. *Economista Dominicano*, 61-88.

Expoknews. (29 de 9 de 2007). *Expoknews*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de Expoknews: <https://www.expoknews.com/diferencia-entre-responsabilidad-social-y-filantropia/>

Falcondo. (S/F). *Falcondo*. Recuperado el 12 de 10 de 2017, de Falcondo: <http://www.falcondo.do/responsabilidad.html>

García, R. F. (2010). Dimensiones de la responsabilidad social empresarial. Sus actores. Papel de las políticas públicas. *Diario Responsable*, 1.

Germosen, A. A. (2 de 05 de 2013). *EOI*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de EOI: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/02/responsabilidad-social-en-la-republica-dominicana/>

Grupo Ramos. (s/f). *Grupo Ramos*. Recuperado el 12 de 10 de 2017, de Grupo Ramos: <http://gruporamos.com/responsabilidad-social>

Indotel. (15 de 12 de 2013). *Indotel*. Recuperado el 15 de 10 de 2017, de Indotel: [https://indotel.gob.do/media/6200/ley\\_172\\_13.pdf](https://indotel.gob.do/media/6200/ley_172_13.pdf)

Mercado. (08 de 05 de 2009). *Economista Dominicano*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de Economista Dominicano:  
<https://economistadominicano.wordpress.com/2009/04/01/la-responsabilidad-social-en-el-empresariado-dominican/>

MX, D. (S/F). *Derecho*. Obtenido de Definicion MX: <https://definicion.mx/sobre/>

Nacional, A. I. (2017). *Alnap*. Recuperado el 28 de 10 de 2017, de Alnap: <https://www.alnap.com.do/responsabilidad-social>

Nieto, P. (08 de 05 de 2009). *abc*. Recuperado el 07 de 10 de 2017, de abc: <http://www.abc.com.py/articulos/la-responsabilidad-social-empresarial-origen-y-concepto-1170210.html>

Nunes, P. (09 de 10 de 2015). *Knoow*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de knoow: <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/propietario-o-accionista/>

Prestamos, A. P. (S/F). *APAP*. Recuperado el 23 de 10 de 2017, de APAP: <http://www.apap.com.do/views/obra-social-apap/obra-social-apap.aspx>

Reed, F. y. (1 de 1 de 1983). Stockholders y Stakeholders . *News Perspective Corporate*, pág. 3.

Scotiabank. (s/f). *Scotiabank*. Recuperado el 23 de 10 de 2017, de Scotiabank: <http://www.scotiabank.com/do/es/0,,7107,00.html>

Seminarium. (1 de 02 de 2017). *Seminarium*. Recuperado el 12 de 10 de 2017, de Seminarium: <http://www.seminarium.com/la-adaptacion-al-cambio/>

Venezuela, B. A. (S/F). *Banco Activo*. Recuperado el 15 de 10 de 2017, de Banco Activo: <http://www.bancoactivo.com/>

## **ANEXOS**



**SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO**

Yo, Natasha Bionó Rodríguez, cédula 001-1913338-7, matrícula de la Universidad APEC 2016-0334, estudiante de término del programa de Maestría en Gerencia de Recursos Humanos, cursando la asignatura de Trabajo final y/o Monográfico, solicita la autorización de Banco Múltiple Activo Dominicana

(Nombre de la empresa que autoriza)

para realizar mi trabajo final sobre: Diseño e implementación de programa de Responsabilidad social  
(Título del Trabajo final y/o Monográfico,)

y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo aportar en la integración y compromiso de la empresa con la sociedad

NABif  
(Firma del estudiante)

Yo, Soledad Lina Utrug  
(Nombre de quien autoriza en la empresa)

Gerente de Capital Humano  
(Cargo que ocupa)

cédula 101-0256169-3, autoriza a realizar el Trabajo final y/o Monográfico, arriba señalado y que el mismo podrá:

Utilizar el  nombre de la empresa  Utilizar un pseudónimo en caso necesario

Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC

Ser incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC

Aplicarlo en  el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

[Firma]  
(Firma de quien autoriza y sello de la empresa)



*Quiero  
2019/2017*



**VICERRECTORIA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**ANTEPROYECTO DEL INFORME FINAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**Título: " Diseño e implementación de un programa de responsabilidad social  
para Banco Múltiple Activo Dominicana, en Santo Domingo, D.N, 2017"**

**Asesora  
Edda Freitas, MBA**

**Natasha Bisono Rodríguez**

**Matrícula 2016-0434**

**Distrito Nacional  
Diciembre  
2017**

## Contenido

1.1 Selección del título:.....	3
1.2 Planteamiento del problema de investigación .....	3
1.3 Formulación de la investigación .....	3
1.4 Sistematización de la investigación .....	3
2. Objetivo de la investigación .....	4
2.1 General:.....	4
2.2 Específicos .....	4
3.1 Teórica.....	4
3.2 Metodológica.....	5
3.3 Práctica.....	5
4. Marco referencial .....	6
4.1 El Marco teórico:.....	6
4.2 Marco conceptual:.....	6
5. Aspectos metodológicos .....	7
5.1 Método deductivo.....	7
6. Tabla de contenido de anteproyecto.....	7
7. Bibliografía preliminar .....	7
8. Cronograma.....	8
9. Presupuesto.....	9

## **1.1 Selección del título: ``Diseño e implementación de un programa de responsabilidad social para Banco Múltiple Activo Dominicana en Santo Domingo, D.N periodo 2017``.**

## **1.2 Planteamiento del problema de investigación**

Banco Múltiple Activo Dominicana es una empresa del sector bancario con 1 año y 3 meses en República Dominicana, actualmente cuenta con 3 sucursales las cuales se encuentran en Av. Winston Churchill, Av. Tiradentes y en el municipio Puerto Plata, Sosua. Activo Dominicana nace del deseo de expandir al Banco Activo Universal de Venezuela, el cual tiene actualmente 10 años en el mercado y más de 52 sucursales, con el respaldo de International Bank de Puerto Rico el cual es el principal accionista.

En la actualidad Banco Activo Dominicana se encuentra en su proceso de adaptación en el mercado, buscando posicionarse y ser marca reconocida para la población dominicana, por lo que el principal objetivo es contar con colaboradores que se sientan identificados y comprometidos con la empresa, para poder dar fe y testimonio de porque es una buena opción de servicios bancarios; por tal razón nace la necesidad de crear un vínculo de compromiso y unión entre los colaboradores, empresa y el ambiente que le rodea, estableciendo responsabilidades entre sí que permitan aportar para un mejor futuro a la sociedad, y sensibilizarse antes los organismos más necesitados de Republica Dominicana.

De no contar con un programa de Responsabilidad Social, no estaríamos fomentando el trabajo en equipo y las buenas prácticas, la sociedad tardaría más tiempo en conocernos en el mercado, y como habitantes no se aportaría al desarrollo y apoyo de nuestras comunidades más necesitadas.

## **1.3 Formulación de la investigación**

1. ¿Qué aporta un programa de Responsabilidad Social para el desarrollo de Banco Múltiple Activo Dominicana?

## **1.4 Sistematización de la investigación**

1. ¿Qué beneficio obtienen los empleados de Banco Activo Dominicana al formar parte del programa de Responsabilidad Social?
2. ¿A qué población va dirigido el programa de Responsabilidad Social?
3. ¿Cuáles fondos estarían destinados para el programa de Responsabilidad Social?

## **2. Objetivo de la investigación**

### **2.1 General:**

Diseñar e implementar un programa de Responsabilidad Social, para Banco Múltiple Activo Dominicana, en República Dominicana 2017, como herramienta de estrategia de negocios, fomentando el compromiso de la institución con los colaboradores y la sociedad.

### **2.2 Específicos**

Identificar los beneficios que obtendrían los colaboradores de Banco Activo Dominicana.

Definir a la población que estaría dirigida el programa.

Calcular el monto que estaría destinado al programa de Responsabilidad Social.

## **3. Justificación**

### **3.1 Teórica**

La Responsabilidad Social Empresarial renueva la concepción de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la cuestión económica en la que se incorpora perfectamente lo: económico, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en

el que los distintos grupos de interés, son el centro de atención esencial para la gestión. (Momborg)

Es una acción de caridad de la empresa hacia su comunidad, la concepción de la RSC como parte de la gestión de negocios y dentro de un concepto integral. (Correa, 2004)

Contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental, con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido. (Sosa, 2008)

### **3.2 Metodológica**

Desarrolle una visión el comportamiento socialmente responsable en un negocio empieza con la toma de conciencia de quién es y qué cree como empresa.

Promocione con el ejemplo una vez que haya decidido evaluar las iniciativas y los programas socialmente responsables para la empresa, tómese un momento para evaluar cuán bien se adecuan los programas con los productos y los procesos actuales.

Realice un lanzamiento intenso y monitoree con efectividad cuando ha diseñado el programa de RSE, debe crear conciencia e implementar las iniciativas con efectividad, pero no olvide crear procedimientos continuos para monitorear con cuidado cómo funcionan estas iniciativas.

Considere las necesidades y preferencias de los clientes evalúe los programas de RSE en el contexto de las necesidades de los clientes, ya que los necesita a bordo. Utilice la RSE para mejorar el reclutamiento de talentos para practicar o implementar los programas que promueven la responsabilidad social empresarial, la empresa atraerá empleados entusiastas, educados y talentosos que valoran las iniciativas y filosofías que fomenta. (grado, 2016)

### **3.3 Práctica**

Esta investigación conlleva al desarrollo y crecimiento de distintos nichos sociales los cuales se encuentran afectados por distintas razones como la pobreza, basura y falta concientización de la población, también aporta a la fidelización de la sociedad y con la empresa.

Es muy importante que cada empresa conozca su producto de mercado, y ver de qué manera este afecta a la comunidad o el medioambiente, concientizar tanto a los colaboradores como a la comunidad.

## **4. Marco referencial**

### **4.1 El Marco teórico:**

La responsabilidad social inicia apenas unos años atrás de manera formal, tras distintos conceptos como el de Milton Friedman y Melvin Anshen.

En las distintas definiciones se puede apreciar la finalidad que tiene cada empresa al desarrollar un programa de Responsabilidad Social, como parte de sus objetivos es integrarla en su estrategia de negocio creando su sustentabilidad, reconocimiento y desarrollo.

La naturaleza de la organización incide en el diseño del programa, ya que las mismas deben tener una correlación para que pudiese ser rentable para la empresa. En tal sentido se debe identificar aquellas actividades que realiza la institución de que una u otra manera pudiese perjudicar a la comunidad, colaboradores, institución o el medio ambiente. En las oficinas es fácil identificar las jornadas diarias que dificultan la preservación de los recursos institucionales como la conservación del agua, el uso correcto de papel, energía eléctrica, entre otros. Por lo que el principal cambio a asumir responsabilidad inicia en la empresa.

Se tomara como referencia aquellas definiciones más específicas y enfocadas a la empresa y sus objetivos con la sociedad y el medio ambiente como el artículo de Momborg ya citado.

“El uso eficiente de los recursos naturales, como renovar, reusar y reciclar, y la reducción de desperdicios como algo importante para el componente ambiental del RSE. Las compañías que no consideren estas iniciativas producen la ira del gobierno, del público y de los grupos de consumidores.” (Mateo, 2013)

### **4.2 Marco conceptual:**

Desarrollo sostenible: definido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones. Implica un cambio muy importante en cuanto a la idea de sustentabilidad, principalmente ecológica, y a un marco que da también énfasis al contexto económico y social del desarrollo. (Brundtland, 1987)

Estrategia de negocios: es el estudio y diseño de un plan estratégico que permite llegar a los objetivos a través de tácticas de estudio del mercado, cliente y todas las variables que inciden en la institución.

Grupo de interés: es aquel nicho en específico al que va dirigido algún producto.

Producto de mercado: es aquella utilidad que se ofrece a un público o mercado en específico con el objetivo de satisfacer necesidades del consumidor.

Responsabilidad Social: es el compromiso que asume la empresa con el apoyo de manera voluntaria de sus colaboradores, para realizar actividades que agreguen valor a la comunidad y el medio ambiente.

## **5. Aspectos metodológicos**

### **5.1 Método deductivo**

*de observación*  
Observamos que los colaboradores no poseen conciencia al usar de manera correcta el material gastable, y aquellos recursos que le provee la empresa para su comodidad. A menudo los aires acondicionados se quedan toda la noche encendidos, igual que las luces.

Luego de una jornada de limpieza de costas, donde pudimos evaluar la capacidad de integración que poseen los colaboradores, el trabajo en equipo y el liderazgo que poseen, también se identifica el entusiasmo y la posición con la que participan en estas actividades, arrojando como resultado la falta de orden y compromiso al momento que se le asigna una función, falta de sentido común y compañerismo.

La responsabilidad social es un tema que se puede tratar de distintos ámbitos como desde la casa, en la manera que colaboramos con nuestros vecinos, por lo que integramos esas actividades que realizamos con más frecuencias con esas personas que nos rodean para mayor rapidez y adecuación de conocimiento del programa.

## **6. Tabla de contenido de anteproyecto**

## **7. Bibliografía preliminar**

Brundtland, H. (1987). Desarrollo sostenible. *Informe de la comisión Brundtland*, pág. 1.

Correa, M. (04 de 04 de 2004). Recuperado el 24 de 09 de 2017, de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=R5jp5-uM-QIC&oi=fnd&pg=PA5&dq=responsabilidad+social+corporativa&ots=41yQdJMF6u&sig=N4fK0VfLaw\\_TE0IT6Cx9uRKFP9o#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20corporativa&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=R5jp5-uM-QIC&oi=fnd&pg=PA5&dq=responsabilidad+social+corporativa&ots=41yQdJMF6u&sig=N4fK0VfLaw_TE0IT6Cx9uRKFP9o#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20corporativa&f=false)

grado, G. e. (03 de 06 de 2016). *gerens.pe*. Recuperado el 24 de 09 de 2017, de gerens.pe: <https://gerens.pe/blog/crear-plan-responsabilidad-social-empresarial/>

Mateo, A. (29 de 05 de 2013). *EOI.ES*. Recuperado el 26 de 09 de 2017, de EOI.ES: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/29/importancia-de-la-responsabilidad-social-en-los-negocios/>

Momberg, M. R. (s.f.). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.htm>

Sosa, B. (01 de 07 de 2008). Recuperado el 24 de 09 de 2017, de <http://www.aba.org.do/images/documentos/responsabilidadsocialcorporativa-belgicasosa.pdf>

Soto, A. M. (s.f.). *OEI.ES*.

## 8. Cronograma

Septiembre 7: Conversación en Capital humano de la empresa, solicitando el permiso para realizar monográfico en la empresa.

Septiembre 11: Recolección de datos generales de la empresa.

Septiembre 14: Recaudación de material de la materia de ética en Recursos Humanos, para tomar como base el trabajo de responsabilidad social realizado.

Septiembre 15: Investigaciones en la web acerca de la Responsabilidad Social empresarial.

Septiembre 21: Conexión de las distintas fuentes buscadas acerca de la Responsabilidad social y la comunidad.

## **9. Presupuesto**

Impresiones: RD\$350.00

Empaste: RD\$1,650.00

Gasolina: RD\$ 2,000.00

Total Gastos: RD\$4,000.00