



Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las variables Sociales,
Económicas y Ambientales del sector asegurador de la ciudad de Bucaramanga,
Santander

Modalidad: Monografía

Mónica Marcela Caballero Rojas
CC: 1018447896

Farly Dayany Serrano Pérez
CC: 1095814453

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS
Administración de Empresas
Bucaramanga, 28/09/2023



Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las variables Sociales,
Económicas y Ambientales del sector asegurador de la ciudad de Bucaramanga,
Santander

Modalidad: Monografía

Mónica Marcela Caballero Rojas
CC: 1018447896

Farly Dayany Serrano Pérez
CC: 1095814453

**Trabajo de Grado para optar al título de
Administrador de Empresas**

DIRECTORA
Luz Marina Rueda Rueda

Grupo de Investigación – E INNOVARE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS
Administración de Empresas
Bucaramanga, 28/09/2023**

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

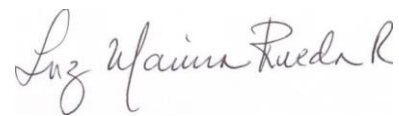
Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de
los requisitos exigidos por las
Unidades Tecnológicas de Santander
para optar al título de Tecnólogo en Gestión Empresarial
según acta del Comité de Trabajo de Grado
número 011 del día 18 del mes de septiembre del año 2023

Evaluador: Silvia María Serrano Serrano



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Inicialmente, dedicamos con amor nuestro trabajo de grado y en general todo nuestro desempeño a lo largo de la carrera a nuestras familias.

A nuestros padres, por su amor incondicional y por creer en nosotras desde el primer día.

A nuestros profesores, por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarnos en este camino.

A nuestros compañeros, por el apoyo, a pesar de que no los conocimos físicamente, nos apoyamos mutuamente. Por las conversaciones estimulantes, y los momentos que compartimos juntos.

A mi querida UTS y a todas las personas que la conforman les agradezco de todo corazón.

AGRADECIMIENTOS

Desde nuestra fe, dedicamos todo nuestro proceso formativo a Dios primeramente que ha sido uno de nuestros más grandes guías durante este proceso, él que nos ha dado la constancia, las fuerzas, la perseverancia y ha colocado a personas maravillosas en este ciclo de nuestras vidas, quien ha direccionado este tiempo en que desarrollamos este trabajo, quien nos ha permitido llegar hasta este punto en nuestras vidas y estar a poco tiempo de culminar y celebrar este sueño tan anhelado que con tanto esfuerzo y sacrificios hemos sacado adelante, el sueño de ser Profesionales en Administración de Empresas.

También le queremos agradecer a nuestros hijos, por entender que durante todo este proceso de estudio y durante el desarrollo de esta monografía, fue necesario sacrificar situaciones, momentos y tiempo a su lado para así poder realizar y llevar a cabo este ciclo profesional.

Por último y no menos importante, le agradecemos a nuestra directora de proyecto la Docente Luz Marina Rueda Rueda, por orientar todo el proceso de la elaboración de este trabajo; además por tener una vocación pedagógica que ilumina y hace que los estudiantes seamos los actores principales en los procesos de enseñanza aprendizaje, pero en especial en nuestro pensamiento científico e investigativo.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>12</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>13</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>15</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	<u>20</u>
2.1. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	20
2.1.2. IMPACTO SOCIAL EMPRESARIAL	21
2.1.3. RESPONSABILIDAD SOCIALMENTE ECONÓMICA.....	21
2.1.4. DESARROLLO AMBIENTAL EMPRESARIAL.....	22
2.1.5. SOSTENIBILIDAD	23
2.2. MARCO CONCEPTUAL	24
2.2.1. IMAGEN CORPORATIVA	24
2.2.2. EFICIENCIA EMPRESARIAL.....	25
2.2.3. GRUPOS DE INTERÉS EMPRESARIAL.....	25
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>27</u>
3.1. PARADIGMA, ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	30
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>32</u>
<u>5. RESULTADOS.....</u>	<u>34</u>
5.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER QUE CONTRIBUYEN CON LA RSE	34
5.1.1. ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	34
5.1.2. ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA DE ORGANIZACIÓN INTERNA	36
5.1.3. ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA DE SOSTENIMIENTO ECONÓMICO.....	37
5.1.4. ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	38
5.2. COMPARACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER FRENTE A LAS VARIABLES ECONÓMICAS, AMBIENTALES Y SOCIALES VERSUS EL ESTADO IDEAL DE CADA UNA SEGÚN LA RSE	38
5.3. IMPACTO DE LA CONTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SEGUROS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER EN EL MEDIO AMBIENTE Y LA ECONOMÍA COMO PRINCIPALES AGENTES DE SU DESARROLLO EN EL ÁMBITO DE RSE.....	43
5.4. PLAN DE ACCIÓN FRENTE A LAS VARIABLES SOCIALES, ECONÓMICAS Y AMBIENTALES DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER, QUE PERMITAN GARANTIZAR LA APLICABILIDAD DE LA RSE.	45
<u>6. CONCLUSIONES</u>	<u>48</u>
<u>7. RECOMENDACIONES</u>	<u>49</u>

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

<u>8.</u>	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>50</u>
<u>9.</u>	<u>APÉNDICES</u>	<u>56</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. <i>Causas y consecuencias del problema</i>	16
Figura 2. <i>Sostenibilidad empresarial y ambiental</i>	23
Figura 3. <i>Fases del plan de acción</i>	46

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	28
Tabla 2. <i>Comparativo del estado actual vs las variables ideales de la RSE</i>	40
Tabla 3. <i>DOFA</i>	43

LISTA DE APÉNDICES

Apéndice A. Cuestionario de entrevista	56
---	-----------

RESUMEN EJECUTIVO

La presente monografía tuvo como objetivo general analizar la Responsabilidad Social Empresarial de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander en las variables ambientales, sociales y económicas; por tanto, se realizó una identificación de las principales actividades desarrolladas por las empresas y se relacionaron con esta responsabilidad a través de un abordaje descriptivo y cualitativo según los hallazgos encontrados en un instrumento de recolección de datos. Una vez se identificaron las realidades, se realizó una comparación de las empresas con las variables económicas, ambientales y sociales, que son elementales para la evaluación del impacto.

Así mismo, se diseñó un plan de acción frente a las variables sociales, económicas y ambientales de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander, que permitan garantizar la aplicabilidad de la RSE y que podrá ser una herramienta para las empresas interesadas.

Este estudio se fundamentó en una revisión de literatura, desde el enfoque cualitativo y de tipo descriptivo; contó con una muestra de 12 empleados de las empresas de seguros con sedes en Bucaramanga a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada.

Se concluye que, la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas bumanguesas del sector de seguros requieren de una sensibilización y visibilidad de su desempeño con sus colaboradores y la sociedad en general; además de requerir un impulso significativo en las variables económicas, ambientales y sociales.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Empresarial, empresas, seguros, ambiental, económica y sociedad.

INTRODUCCIÓN

La presente monografía buscó principalmente analizar la Responsabilidad Social Empresarial [RSE] de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander y así mismo tener una mirada holística sobre este tipo de contribuciones a la sociedad por parte de empresas. Cabe subrayar que, la RSE suele permitir que exista sostenibilidad, impactos a las comunidades, empatía con el medio ambiente, transparencia ante la competitividad, visibilidad empresarial, mejora continua por su innovación y sobre todo bienestar; de acuerdo con Gutiérrez (2022), la responsabilidad de las empresas construye sociedad con un equilibrio de beneficio social y económico.

Por lo expuesto, la RSE tiende a tener una correlación en la filantropía con valores agregados a lo social y también en los negocios, por lo que tienen una perfecta combinación que hace que las empresas sean diferenciadas y visibilizadas ante los consumidores por tener otro tipo de aportes fuera de los comerciales. El Grupo Sura (2020), por su parte, reconoce que la responsabilidad social puede verse como una ventaja competitiva, potencializar las capacidades de sus colaboradores, tener mejor calidad y crecimiento en todos los actores involucrados.

Entonces, cumplir con las contribuciones es una necesidad, pero también está dentro del cumplimiento normativo global como nacional, como, por ejemplo, en el pacto global de las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS], normativas ISO e Icontec, políticas públicas, decretos, entre otras, por lo que el cumplimiento es un compromiso de todos.

Ante las distintas ventajas y beneficios de la RSE, la presente monografía buscó comprender su importancia para tener una mejora en la visibilidad, credibilidad, competitividad y mejora de las empresas del sector de seguros de Bucaramanga a partir de una identificación diagnóstica de la operatividad de la empresa con relación

a la RSE, seguido por la comparación con las variables económicas, ambientales y sociales, que posteriormente permiten evaluar el impacto en la sociedad y formular un plan de acción con eficiencia y realidad.

Para lograr los distintos objetivos trazados, se llevó a cabo la presente monografía desde el aprovechamiento y contribución de la empresa de seguros, pero también desde las características de una revisión de literatura en diferentes fuentes secundarias. Con los resultados de este proceso investigativo, se espera a mediano plazo motivar a otras empresas y pymes a reconfigurar su objetividad a partir de la RSE.

Finalmente, es válido resaltar que, la monografía está compuesta por distintos capítulos que van desde la descripción del trabajo, partiendo del problema, la justificación y los objetivos como focos principales; luego, se presenta el marco referencial con los sustentos teóricos y conceptuales, la metodología y a partir de allí se recopilan los resultados que al terminar se sintetiza en las conclusiones. El estudio determinó una serie de recomendaciones que podrían ser faros para las empresas interesadas en darle un valor agregado a la RSE interna para transformar a la sociedad.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Reconociendo el papel de la RSE de las empresas que busca contribuir significativamente a la sociedad, es válido afirmar que la carencia de esta representa un incumplimiento a las normatividades públicas y también a una brecha de vacío en la mejora continua, la sostenibilidad y el equilibrio social. Al tiempo, las empresas que no tienen en cuenta este tipo de responsabilidad podrían tener un nulo cumplimiento de la Norma de la Organización Internacional de Normalización [ISO] 2600 y sus misiones para contribuir a una sociedad armónica con el entorno de las prácticas laborales, la comunidad, los derechos humanos, el medio ambiente y la organización interna (ISO, 2010).

Aunque, las empresas que no cuentan con una RSE podían también estar al margen de otras normativas globales y nacionales que a la final representarán baja competitividad y compromiso social, económico y laboral. Ante lo expuesto, la problemática de la monografía parte en que, en las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander cuenta de forma incompleta con una responsabilidad social que se ajuste a las necesidades de su contexto comercial y las necesidades del entorno por lo que podría estar en una desventaja competitiva.

Adicionalmente, la monografía reconoce que, con una revisión de literatura, se puede tener un mayor reconocimiento del tema a nivel empresarial y a la final tener una propuesta de mejora desde un plan de acción que podrían implementar cualquiera de las pymes o empresas que se encuentren interesadas en el tema. A partir de lo expuesto, las causas del problema y sus consecuencias son las siguientes que se plantean en la figura 1.

Figura 1.
Causas y consecuencias del problema



Nota: La figura describe las principales causas y consecuencias articuladas con la problemática.

Fuente: Elaboración propia

En la figura 1, se describen las principales causas del problema que radican en el desconocimiento de la finalidad de la RSE de las empresas con su entorno a partir de su contexto social, que para el caso puntual son los seguros y esto radica en un mínimo cumplimiento de la normatividad; además, parte el problema del desinterés o la desmotivación del tema. Por tanto, las consecuencias son visibles a partir de la

desarticulación interna de responsabilidad social como empresa, incumplimiento de las normativas y las bajas contribuciones a la sociedad.

Desde la problemática descrita, se planteó como pregunta orientadora: ¿De qué manera se puede mejorar la RSE de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga a nivel social, económico y ambiental?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En consideración con los distintos beneficios de la RSE a la sociedad, esta monografía suele justificarse en primer lugar, por su abordaje en uno de los temas de mayor auge e importancia para las empresas que buscan tener un valor agregado con la sociedad con una postura en la sostenibilidad, el cuidado ambiental y la retribución a sus consumidores; de ese modo, para las autoras como profesionales en Administración de Empresas, suele ser una oportunidad para potencializar sus competencias y presentar mejoras a las entidades con este enfoque.

En segundo lugar, el estudio tiene una importancia en el cumplimiento normativo de las empresas y en la presentación de una propuesta de mejora que podría potencializar a nivel interno a las empresas del sector de seguros de Bucaramanga y a cualquiera interesado en el tema. Se justifica la monografía porque tiene un amplio fundamento teórico y conceptual que a largo plazo se podría articular con futuras investigaciones correlacionales. A cualquier pyme o empresa, los resultados de la monografía podrían permitirle tener un ejemplo para modificar su RSE de acuerdo al contexto de la compañía y establecer nuevas contribuciones a las normas, la globalización, los pactos ambientales e incluso a los ODS, con miras en minimizar las problemáticas como: la pobreza, los declives de salud, el bienestar en general, la calidad en la educación, la igualdad y la mejora sustentable en el clima.

Del Río et al. (2017), suelen comprender que si las empresas tienen un buen direccionamiento de su Responsabilidad Social Empresarial tendrán mejora en su competitividad a partir de las puestas en marcha de sus estrategias de gestión, también podrían reconfigurar su marca y ser visibles con su nicho de mercado en la competencia; los autores reconocen puntualmente que también puede incidir en el crecimiento de la organización y su rentabilidad. En ese caso, con la monografía se beneficia principalmente la empresa de seguros bumanguesa al reformular su RSE, pero también se dan iniciativas de aplicación para cualquiera empresa que busque fortalecer la RSE.

Con el resultado de este proceso investigativo también se contribuye a tener un reconocimiento de los diagnósticos iniciales que se pueden desarrollar en una empresa, comparar las variables económicas, ambientales y sociales para que se tengan planes de acción continua ante las exigencias de la globalización, el entorno y la misma humanidad. Lograrlo, significa que, se tendría cumplimiento a los indicadores de práctica de responsabilidad social, minimizaría los riesgos y lógicamente sería un impulso competitivo (El Heraldó, 2019).

Otro de los factores de beneficio con la mejora de la RSE interna es que se convierte en una marca sostenible, sensible y con beneficios económicos (Vásquez, 2022). En resumen, desde cualquier punto de vista, la monografía tiene viabilidad y pertinencia con las necesidades empresariales contemporáneas e invita a salir de la normalidad o el confort y al posicionamiento diferenciador desde las ventajas para la sociedad, no por cumplimiento normativo, sino por una verdadera responsabilidad con el medio.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la Responsabilidad Social Empresarial de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander en las variables ambientales, sociales y económicas.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las diferentes actividades desarrolladas por las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander que contribuyen con la RSE a través de una entrevista como instrumento de recolección de datos.
- Realizar una comparación del estado actual de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander frente a las variables económicas, ambientales y sociales versus el estado ideal de cada una según la RSE.
- Evaluar el impacto de la contribución de las empresas de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander en el medio ambiente y la economía como principales agentes de su desarrollo en el ámbito de RSE.
- Formular un plan de acción frente a las variables sociales, económicas y ambientales de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander, que permitan garantizar la aplicabilidad de la RSE.

2. MARCO REFERENCIAL

En este apartado, se logró consolidar el marco referencial bajo los principales fundamentos teóricos y conceptuales que dan las bases en la apropiación del tema de estudio.

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial [RSE], busca en primer lugar comprender que es una actitud y trabajo en equipo de la sociedad para establecer armonía entre el medio que nos rodea; en otras palabras, son las obligaciones que tienen los sectores productivos y las personas para garantizar equidad, inclusión, transparencia y equilibrio en general. Navarro (2016), reconoce que la RSE se caracteriza por establecer normativas de cumplimiento y afirma puntualmente que:

A través del establecimiento de normas dirigidas a regular a las empresas, pues esto permitirá incrementar la participación de organizaciones y ampliar la visión sobre lo que es actuar responsablemente, de manera que pueda evaluarse si verdaderamente se están desarrollando proyectos sociales que tiendan a la preservación del ambiente y a la dignificación de la persona, fundados en valores, principios y objetivos inspirados primeramente en la ética. (p.169)

Dicho lo anterior, se logra establecer que las RSE tienen una dirección de mejora continua, de solución de problemas comunes en el entorno social, ambiental, cultural, entre otras y esto parte del compromiso de las personas. Otro de los aspectos a resaltar, es que las empresas tienen un apoyo a la sociedad y la humanidad desde acciones integradoras en sus procesos y funciones operativas que aportan al desarrollo sostenible.

En resumen, la RSE también responde a pilares como la responsabilidad de todos los actores involucrados, como los empleados, la comunidad, los clientes, líderes, entre otros colaboradores (Peralta, 2017). Con todas las acciones ejecutadas en este compromiso se logra un apoyo al ambiente, el planeta y sus crisis comunes, por lo que se convierte en un eje estratégico y diferencial ante la competencia.

2.1.2. IMPACTO SOCIAL EMPRESARIAL

De acuerdo con las características de la RSE, está cuando se gestiona asertivamente en las empresas, tiende a tener impactos favorables que tienen a verse en acciones, en actividades, en políticas internas o políticas públicas, apoyos a proyectos sociales y mejoras en distintas problemáticas de la sociedad. Aquí también se encuentra que las empresas sean capaces de gestionar su operación productiva y comercial a las necesidades de los consumidores, pero con un plus adicional de carácter social como generación de oportunidades, empleabilidad, favorabilidad ambiental, entre otras (Navas y Romero, 2016).

Para complementar, el impacto social empresarial no significa que siempre sea favorable, puesto que puede ser también adverso para la sociedad. El impacto favorable puede verse reflejado en el empleo, el desarrollo social, favorecer a los clientes, mejorar las condiciones del medio ambiente y las relaciones comerciales. López y Peñaloza (2019), también reconocen que los impactos pueden mantener la satisfacción de los clientes.

2.1.3. RESPONSABILIDAD SOCIALMENTE ECONÓMICA

La responsabilidad socialmente económica tiende hacer parte de la misma gestión de las organizaciones para causar un impacto favorable en toda su administración sin desfases en los presupuestos y todo debe marchar en sincronía para no tener hilos de fracaso o riesgos que serían causales de desventajas operativas. En otra óptica, esta responsabilidad hace que la alta gerencia de las organizaciones

reconozca que en todas sus operaciones comerciales debe estar alineado con la sociedad y sus necesidades.

De modo que, la responsabilidad socialmente económica es una responsabilidad y compromiso de las entidades con su entorno holístico en variables con enfoque en el medio ambiente, la economía y la sociedad. En la responsabilidad se involucra el cumplimiento a las normativas, el cumplimiento de la veeduría con la empleabilidad, la generación de oportunidades y la gestión de los recursos. Para Aguilera (2012), con este tipo de responsabilidades se impulsa a las empresas y se incentiva a la superación de la competencia.

2.1.4. DESARROLLO AMBIENTAL EMPRESARIAL

El desarrollo ambiental pensado en un entorno empresarial se caracteriza por apoyar a los intereses del mundo, es decir en sus crisis que afectan a toda la población en general. De aquí también se asocia la RSE, puesto que no debe tener afectaciones de ningún tipo y tampoco superar umbrales de contaminación o impactos similares.

En otras palabras es una conciencia empresarial que gira entorno de las necesidades del planeta y que puede estar asociada con índices ambientales y todo el apoyo de las entidades podría mejorar la calidad de vida a largo plazo y a otras propuestas como por ejemplo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS] en los objetivos 6 de agua limpia y saneamiento, en el objetivo 7 de energía asequible y no contaminante, así como en las ciudades y comunidades sostenibles; pero también en el 12, 13, 14 y 15 que tratan el ambiente y la sostenibilidad (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2016).

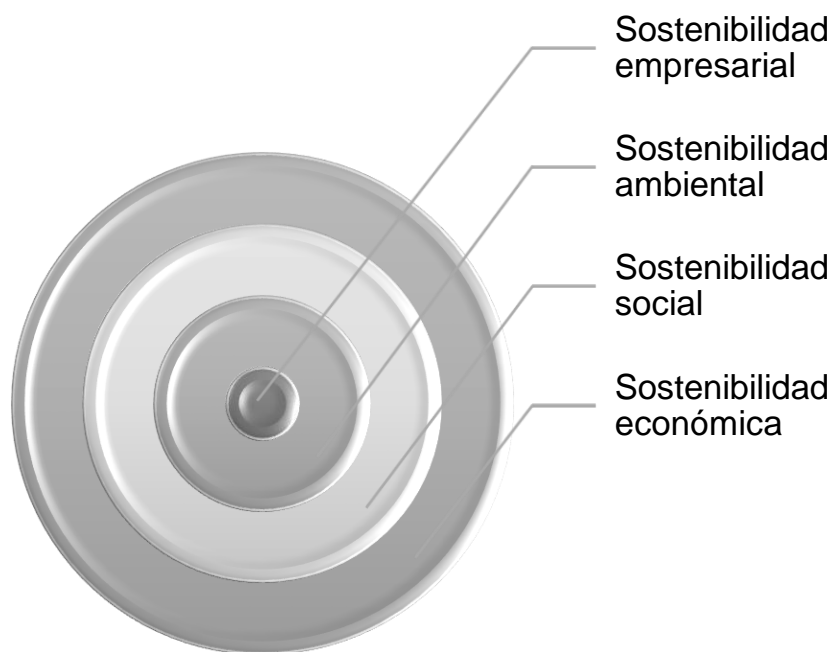
Por lo mencionado anteriormente, el desarrollo ambiental en las empresas es una responsabilidad importante que debe estar trazada con los objetivos comerciales, directivos y operacionales. De aquí parte otro fundamento conceptual, siendo el

desarrollo sostenible que justamente trata de mantener su foco empresarial, pero en una coyuntura social con impactos positivos al medio ambiente; es decir, sin hacer mal uso de los recursos naturales, la energía, la infraestructura y la sociedad (Universidad de la Costa, 2023).

2.1.5. SOSTENIBILIDAD

Adicionalmente, dentro del desarrollo empresarial también se encuentra la sostenibilidad que involucra el progreso de las empresas y que se asocia con una rentabilidad en todas las actividades económicas, pero estas se configuran en tipologías principales que muestra la figura 2.

Figura 2.
Sostenibilidad empresarial y ambiental



Nota: La figura describe el enfoque de sostenibilidad empresarial y ambiental.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 2, la sostenibilidad es un concepto general que se asocia con el éxito de las empresas, pero esta tiene varias aristas, como por ejemplo a sostenibilidad empresarial con el equilibrio operativo a nivel del cliente, los proveedores, las finanzas y la responsabilidad social (BBVA, 2023). En cuanto a la sostenibilidad ambiental, permite ver el compromiso de las empresas con los recursos del planeta, el aire y sin afectaciones que pongan en jaque la continuidad del medio donde existen los seres vivos (Banco Mundial, 2022).

Con relación a la sostenibilidad social, este encamina una correlación empresarial con las personas y tiende a dar una retribución positiva, por lo que tiene una vinculación con la sostenibilidad económica que tiene atributos de balance con todos los intervinientes (BBVA, 2022). Por último, aquí se complementa la contribución económica de la RSE, pues las empresas tienen en consideración la sostenibilidad en sus procesos y en su servicio con su entorno.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. IMAGEN CORPORATIVA

Este tipo de imagen corporativa suele caracterizarse continuamente por ser la cara de la empresa ante los clientes y la misma le da confiabilidad; por otra parte, la RSE se ha caracterizado por su posicionamiento en las empresas y que dan un valor agregado que beneficia a su nicho de mercado. Echevarría et al. (2018), comprende que, la imagen de marca no son sólo las estrategias de venta o comunicación con el cliente, sino que también es un recuerdo de las personas que en lo posible debería ser favorable.

Para complementar, la imagen corporativa busca que sea con la esencia a la empresa, a sus colaboradores y también en la forma de difundir su todo por lo que es fundamental para el reconocimiento en la competencia y en el público en general.

Se espera que con respecto a la RSE la imagen debe describir una seguridad, integridad y sostenibilidad con visión social.

2.2.2. EFICIENCIA EMPRESARIAL

La eficiencia se caracteriza puntualmente por que las empresas en su contexto y en sus realidades tienden a reconocer sus metas y las alcanzan con los recursos que tienen en sus manos con gestión correcta que termina en el cumplimiento. Ante la eficiencia las organizaciones tienen mayor rentabilidad, operacionalidad y éxito (Rojas et al.,2017).

Por otro lado, trayendo este concepto a la RSE, las empresas gestionan sus recursos y capacidades en pro de sus objetivos generales, pero también con un cumplimiento real en la sociedad con impactos favorables en una relación simbiótica.

2.2.3. GRUPOS DE INTERÉS EMPRESARIAL

Estos grupos a nivel empresarial suelen caracterizarse por las agrupaciones de personas que dan un fundamento sostenible a los objetivos de las empresas, como por ejemplo los clientes, los proveedores, empleados y en general la sociedad. Estos grupos mantienen un equilibrio económico y comercial.

Ahora bien, frente a su relación con la RSE estos grupos pueden tener afectaciones negativas o no en las funciones que diariamente la empresa desarrolla, tal como lo son los grupos de interés internos considerados popularmente como los directores, alta gerencia, accionistas y los empleados, mientras que, los grupos de interés externos relacionan a la competencia, los consumidores, proveedores y demás ambiente social (Instituto de Fomento, Empleo y Formación, 2023).

Por consiguiente, las empresas deben hacer sinergia entre sus objetivos de crecimiento financiero y su responsabilidad social. A todo esto, se suma que, la RSE busca responder justamente a las necesidades de los grupos de interés que también se denominan los *stakeholders* (Volpentesta, 2017); la respuesta a su vez debe ser con altos estándares de calidad, equidad, ética y amabilidad con el ambiente y la sociedad.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En este tercer capítulo se describe el diseño de la investigación teniendo como foco principal los objetivos específicos y el tema central.

3.1. PARADIGMA, ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

Como elementos principales del estudio, es importante reconocer que con la metodología de investigación trazada se alcanzaron los objetivos específicos y también se contribuyó a la generación de nuevo conocimiento con respecto al papel que juega la RSE a nivel comercial, social y organizacional.

Así las cosas, el paradigma del estudio fue de tipo socio crítico, ya que, buscó tener un análisis en un tema puntual con una postura crítica, reflexiva y social en las empresas; de acuerdo con Cristancho (2017), este paradigma es empírico, analítico y tiene una proyección de sinergia en lo social, que corresponde al objetivo general que fue el análisis de la Responsabilidad Social Empresarial de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander, con el fin de incentivar el crecimiento de las variables ambientales, sociales y económicas; además de un fortalecimiento en su imagen, credibilidad, competitividad y mejora continua.

Por otra parte, el enfoque asociado con esta monografía es el cualitativo ya que no tiene información estadística o comparativa a nivel teórico, por lo que, de lo contrario tiene un valor agregado en lo social desde la perspectiva de la RSE. Dicho lo anterior, el enfoque cualitativo se caracteriza por comprender un problema, analizarlo, hacer propuestas de mejora; cabe subrayar que para Hernández y Mendoza (2018), los enfoques cualitativos “estudian fenómenos de manera sistemática” (p.7), por lo que se relaciona con los propósitos de las presentes autoras.

Por último, la monografía se comprendió desde el tipo de investigación descriptivo puesto que a raíz de la información encontrada se determinan los hallazgos para alcanzar los objetivos específicos; además porque tiene se fundamentó en un análisis de literatura y una comprensión de la percepción de la muestra poblacional participante. Los autores Guevara et al. (2020), define que en los estudios descriptivos “se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad” (p.165).

3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para alcanzar los objetivos trazados como específicos, se llevó a cabo la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos ajustados al contexto y que se muestran en siguiente tabla 1.

Tabla 1.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Objetivo específico	Técnicas	Instrumentos
Identificar las diferentes actividades desarrolladas por las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander que contribuyen con la RSE a través de una entrevista	Entrevista (Fuente primaria)	Cuestionario de entrevista semiestructurada

Objetivo específico	Técnicas	Instrumentos
como instrumento de recolección de datos.		
Realizar una comparación del estado actual de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander frente a las variables económicas, ambientales y sociales versus el estado ideal de cada una según la RSE.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión documental de la compañía - Revisión de literatura articulada con el tema desde fuentes de tesis y artículos. (Fuentes secundarias).	Matriz documental para recopilar los hallazgos encontrados.
Evaluar el impacto de la contribución de las empresas del seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander en el medio ambiente y la economía como principales agentes de su desarrollo en el ámbito de RSE.	- DOFA para comprender el impacto de la contribución de la empresa a la RSE	- DOFA

Objetivo específico	Técnicas	Instrumentos
<p>Formular un plan de acción frente a las variables sociales, económicas y ambientales de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander, que permitan garantizar la aplicabilidad de la RSE.</p>	<p>Resultados de las técnicas utilizadas en los anteriores objetivos</p>	<p>Delimitación del plan de acción</p>

Nota: La tabla describe las pautas para el desarrollo metodológico según los objetivos. Elaboración propia.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

En primer lugar, la monografía contó con una revisión de literatura en más de 20 fuentes entre tesis y artículos académicos sobre el tema de estudio, tomados de bases de datos de la Universidad y de fuentes libres como Google Académico.

Por otro lado, este estudio tuvo en cuenta para su muestra la totalidad de las empresas de Santander con relación a la tipificación de seguros a nivel general, que según el último reporte del DANE (2023), fueron un total de 793 empresas que tienen sedes en la Ciudad Bonita pero que originalmente son de ciudades como Bogotá, Medellín, entre otras.

$$N = \frac{NZ^2PQ}{NE^2 + Z^2PQ}$$

Nota: La fórmula es tomada de Aguilar (2005).

Dónde:

N= Número de población de las empresas 793 con sede en Bucaramanga.

Z= Nivel de confianza de estudio (95% equivalente a un z de 1,96).

P= Probabilidad de que ocurra el evento o de aceptación.

Q= Probabilidad de que no ocurra el evento o de rechazo.

E= Margen de error (28%).

Fórmula para encuestados 95%:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{NE^2 + Z^2PQ} = \frac{(793)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(793)(28)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)} \approx 12,0636448 \text{ participantes}$$

Por consiguiente, la muestra de este estudio fue de 12 empleados de las empresas del sector de seguros que tienen agencia en la ciudad de Bucaramanga, Santander con el fin de identificar las diferentes actividades desarrolladas internamente y que contribuyen a la RSE. Finalmente, es válido señalar que los participantes del estudio tuvieron en consideración que solo fue para un ejercicio académico, sin incentivos económicos y con protección a sus datos personales; además de comprender que el estudio no tiene afectaciones a su integridad personal, social o laboral.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Llegando al cuarto capítulo de esta monografía, se logra describir en este espacio justamente algunas características de la metodología y de las actividades que se desarrollaron para los objetivos delimitados; por consiguiente, se describen a continuación.

Para el primer objetivo específico, que fue identificar las diferentes actividades desarrolladas por las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander que contribuyen con la RSE se realizaron las siguientes actividades:

- Primero: Se realizó una revisión de literatura para comprender la importancia de la RSE en las empresas y en la sociedad en general.
- Segundo: Se diseñó e implementó un instrumento de recolección de datos aplicado a una muestra de empleados de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga (Ver apéndice A. Cuestionario de entrevista).
- Tercero: Con los resultados encontrados en las transcripciones de las respuestas de los empleados se analizó y describieron las actividades que desarrolla la empresa en pro de la RSE.

Por otra parte, para el segundo objetivo específico que fue realizar una comparación del estado actual de las empresas del sector seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander frente a las variables económicas, ambientales y sociales versus el estado ideal de cada una según la RSE, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Primero: Se realizó una revisión de literatura frente a la RSE y su impacto en las empresas del sector de seguros con visión global y nacional; luego se comprende el papel de la empresa de seguros en su responsabilidad social y en las variables económicas, ambientales y sociales.

- Segundo: Revisión documental de las empresas del sector de seguros frente a las acciones que realiza frente a la RSE.
- Tercero: Análisis y determinación comparativa del estado actual de la empresa.

Así mismo, para el tercer objetivo específico, que fue evaluar el impacto de la contribución de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander en el medio ambiente y la economía como principales agentes de su desarrollo en el ámbito de RSE, se tomaron los resultados anteriores y describió el impacto de la empresa en la actualidad y con ejemplificaciones de éxito. Al tiempo, se desarrolló una DOFA para tener una visión panorámica de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que tiene la compañía en su RSE.

Finalmente, para el último objetivo específico que fue formular un plan de acción frente a las variables sociales, económicas y ambientales de las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander, que permitan garantizar la aplicabilidad de la RSE se describió una metodología condicionada para su contexto y que pueda servir para una futura implementación interna bajo actividades escalonadas y propositivas que tengan un impacto a la organización como a la sociedad.

5. RESULTADOS

En este quinto capítulo se describen los resultados encontrados a partir de los objetivos específicos.

5.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER QUE CONTRIBUYEN CON LA RSE

Para llevar a cabo el alcance de este objetivo, se continuó con la ruta metodológica planteada; esto quiere decir que, se reconocieron las principales actividades desarrolladas por las empresas del sector de seguros de Bucaramanga y bajo los resultados hallados en la entrevista aplicada a la muestra poblacional participante (Ver Apéndice A. Cuestionario de entrevista).

En dicho escenario, se aplicó un cuestionario de entrevista a una muestra de 12 empleados de las empresas del sector de seguros con sedes en Bucaramanga, pero por derechos de datos personales no se expresan nombres propios; sin embargo, se contó con colaboradores de empresas líderes en la ciudad. A continuación se describen los hallazgos en cada una de las preguntas abordadas por las categorías de análisis.

5.1.1. ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las preguntas que corresponden a esta categoría son de la 1 a la 5 del instrumento de entrevista y que se centran especialmente en la Responsabilidad Social.

De acuerdo con los hallazgos encontrados, se identifica que, la mayoría de los participantes no conocen sobre las características y elementos de la RSE, por lo que puede determinar como una brecha de participación de las empresas de

seguros con la vinculación de sus colaboradores con su compromiso social, ambiental y empresarial. Así mismo, el bajo conocimiento de los colaboradores es un resultado negativo para las empresas y en sus objetivos planteados que solo se alcanzan con sus empleados.

Para Aguilera (2012), el desconocimiento por los empleados puede afectar la imagen de la empresa, el posicionamiento ante la múltiple competencia, el apoyo social y en general el crecimiento empresarial. Ante lo expuesto, las empresas de cualquier índole como también las de seguros, deberían promover acciones de mejora para que sus colaboradores hagan parte de todos los fundamentos de la RSE institucional.

Así mismo se identificó que, los empleados no tienen un conocimiento claro sobre el desempeño de la RSE de su compañía, solo tres de los doce participantes tienen clara la participación de la empresa pero no con ejemplos claros en políticas, proyectos o intervenciones ambientales, sociales, culturales educativas, entre otras. Por esta situación identificada, se puede llevar a cabo la falta de sentido de pertenencia empresarial y de compromiso con la RSE (SIRSE, 2022).

Según el análisis de la tercera pregunta de esta categoría, se logró identificar que los empleados no conocen sobre la existencia de una política pública y en caso tal de que existan no la reconocen. Para Bosch (2016), las políticas juegan un papel significativo porque incentivan el compromiso de todos los actores involucrados con la organización y también generan una visibilidad completa como organización.

En este punto es válido resaltar que, con las políticas públicas se cumple con el marco normativo, se pueden contribuir a los objetivos, las buenas prácticas y también para tener una sociedad íntegra y fin a las brechas de desigualdad. Bajo un nuevo análisis de las respuestas depositadas en los participantes, se logró

identificar que los mismos no tienen conocimiento de las políticas públicas, por ende no tienen saberes sobre sus niveles de medición.

A nivel general se encontró que los participantes consideran que efectivamente las políticas y la RSE podría minimizar problemas que se encuentran comúnmente en el territorio y que se fundamentan en los factores ambientales, sociales, culturales, y humanos, aumentando el crecimiento empresarial como competitivo. Para Romero (2019), algunas mejoras se podrían alcanzar la lealtad del consumidor, fidelización, credibilidad, estabilidad empresarial, buen uso de los recursos y crecimiento de la ciudadanía. Ahora el reto es que los colaboradores sean parte de las RSE internas de sus compañías de seguro para que sean artífices y actores participantes de un elemento potencializador y de mejora para la sociedad, la sostenibilidad financiera y la empleabilidad.

En síntesis, esta primera categoría de análisis de responsabilidad empresarial logró determinar que los participantes del estudio no conocen sobre las características de la RSE, de modo que no se conocen la operación de la empresa en el tema y en su posible política pública con sus respectivas mediciones. Otro elemento encontrado es que si se conocen las posibilidades de ventaja de las RSE en las distintas problemáticas del entorno.

5.1.2. ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA DE ORGANIZACIÓN INTERNA

Las preguntas que corresponden a esta categoría son de la 6 a la 9 del instrumento de entrevista y que se centran especialmente en la organización interna.

En esta pregunta se logró determinar que, las organizaciones de seguros no socializan su enfoque sobre la RSE a los empleados y esto es una desventaja competitividad como organizacional, ya que se podría interpretar como carencia de

esta, pero en las empresas si exista, lo que pasa es que no es socializado correctamente. De acuerdo con Navarro et al. (2017), si las empresas logran incorporar a sus empleados en la RSE se podría fortalecer la compañía a nivel general, se podría tener una ventaja competitiva y se lograría una igualdad pensada en la sociedad.

De acuerdo con el análisis de la pregunta sobre los grupos de interés, se evidencia que los empleados si tienen claro que posibles grupos de interés podrían estar asociados con el RSE; sin embargo, como determinación no se tiene, pues la respuesta no es directa sino que es estimada. Es importante resaltar que, las empresas deben considerar hacer partícipes a sus colaboradores y también permitir un acercamiento a lo que conciernen los grupos de interés y así todos estar en sintonía con los objetivos organizacionales. Además, se logra identificar que, los participantes consideran que el enfoque del desarrollo de la RSE atiende a problemas comunes del ambiente, de aspectos sociales y organizacionales.

Por otra parte, se logra identificar según los hallazgos de la pregunta que, los participantes no tienen claro quién maneja todo lo relacionado con la RSE. Con estos resultados se comprende que las organizaciones deben tener un enfoque eficiente sobre su ejecución pero socializando a sus empleadores. A nivel general en esta categoría se determina que las empresas no socializan sus elementos de RSE, pero las mismas consideran que los grupos de interés son variados por lo que las razones de importancia parten en la contribución de distintas problemáticas. Se reconoce que los mismos no saben quién lidera la RSE en las empresas.

5.1.3. ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA DE SOSTENIMIENTO ECONÓMICO

Las preguntas que corresponden a esta categoría son de la 10 a la 11 del instrumento de entrevista y que se centran especialmente el sostenimiento

económico. Según los resultados encontrados, se logra identificar que, los participantes no tienen clara la ventaja competitiva que podría representar la RSE.

De acuerdo con lo establecido por los participantes, se establece que estos no conocen sobre la percepción y el apoyo económico externo de la RSE. En ese orden de ideas esta categoría es una de las que no se reconoce por los colaboradores empresariales.

5.1.4. ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Las preguntas que corresponden a esta categoría son de la 12 a la 13 del instrumento de entrevista y que se centran especialmente al sostenimiento ambiental. Se logró determinar que los participantes conocen algunos de los aspectos que podrían ser parte de una ventaja competitiva a nivel empresarial y fundamentada en la RSE.

Finalmente, los participantes según el análisis de la pregunta anterior reconocen a nivel general los impactos favorables de la RSE a nivel ambiental. Por tanto, en esa categoría existen varios vacíos desde las empresas para socializar y hacer partícipes a todos sus actores involucrados.

5.2. COMPARACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER FRENTE A LAS VARIABLES ECONÓMICAS, AMBIENTALES Y SOCIALES VERSUS EL ESTADO IDEAL DE CADA UNA SEGÚN LA RSE

Para llevar a cabo la comparación, se tuvo en cuenta los hallazgos dados por los participantes de las empresas del sector de seguros con sedes en Bucaramanga y también con el horizonte de la Responsabilidad Social Empresarial; sin embargo, en Colombia no existe un marco normativo de imposición a las empresas para priorizar en beneficios económicos, ambientales y sociales en sus colaboradores

como en el medio social. Aunque no existan indicadores de medición, si se promueve desde el horizonte sensible y humano la RSE por lo que se promueven acciones en pro de las dimensiones para la sostenibilidad empresarial.

Es por lo expuesto por lo que, a nivel de las **variables económicas**, se espera que las empresas tengan un buen rendimiento financiero que beneficien su crecimiento, pero también tengan impactos a sus colaboradores, el desarrollo económico del departamento y del país; aquí también se tienen otras retribuciones al ambiente, la generación de empleo y la calidad de vida, sin dejar de lado la ventaja que representa para los consumidores, quienes tienen calidad y se atienden las necesidades.

En la variable económica, se espera que las empresas den cumplimiento al desarrollo económico, la creación de nueva infraestructura, cumplan con los lineamientos jurídicos y sean éticos en todas sus funciones; sin embargo, este alcance es un trabajo mancomunado por las empresas y también por las entidades gubernamentales. Para autores como Ugando et al. (2022), la variable económica pensada en la RSE permite a las empresas dar cumplimiento a los lineamientos establecidos pero también aumenta la calidad, el posicionamiento, el bienestar social y crecimiento ante la competitividad. Por tanto, la RSE en esta variable trae consigo elementos favorables y sostenibles.

Sobre las **variables ambientales**, las empresas en general tienen una responsabilidad para que desde sus gestiones operativas como comerciales no impacten los recursos naturales y cualquier tipo de vida, puesto que si existen empresas que aumentan la contaminación y minimizan la calidad de vida por retribuciones económicas. Para Baza y Alvarado (2016), las empresas en su RSE tienen en cuenta visiones significativas en el desarrollo del medio ambiente, su sostenibilidad y recuperación que también cumplen normas amplias en el desarrollo de las naciones y en cumplimientos de metas como las propuestas por los Objetivos

de Desarrollo Sostenible. Los autores señalan que, las empresas deben tener planes de acción para gestionar sus desechos y tener sensibilizaciones ambientales a nivel de sus colaboradores.

Así mismo, las variables ambientales reconocen la responsabilidad del consumo de los recursos naturales, el control de residuos y emisiones que pueden generar, el ahorro energético y desde allí promover un beneficio colectivo para todos. Es posible mencionar en este punto que, el sector de las empresas de seguros tiene un enfoque más asertivo hacia la gestión por lo que no tiene impactos a gran escala en el ambiente, pero desde sus colaboradores y clientes se puede enfocar la responsabilidad colectiva en el ambiente.

En último lugar, la **variable social** enfoca una postura en la RSE pensada en la sociedad inclusiva y gestora de igualdad en las oportunidades para todas las personas; por tanto las empresas pueden tener un valor agregado en impactos a la sociedad con las sanas relaciones, tener vinculaciones laborales y proyectos que apoyen a las poblaciones en situación de vulnerabilidad. En otras palabras, mejora significativamente la sociedad desde varios ángulos de análisis (Reyes et al., 2022).

Ahora bien, reconociendo el alcance de las variables económicas, ambientales y sociales, más los hallazgos encontrados en los participantes vinculados laboralmente a las empresas del sector de seguros con sede en Bucaramanga, se determina el siguiente comparativo en la tabla 2.

Tabla 2.

Comparativo del estado actual vs las variables ideales de la RSE

Variable económica esperada	Variable ambiental esperada	Variable social esperada	Estado actual de las empresas de seguros en Bucaramanga
<ul style="list-style-type: none"> - Se espera que las empresas tengan sostenibilidad financiera. - Un crecimiento sólido con impacto a las empresas. - Desarrollo local con oportunidades laborales y cumplimiento normativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de los recursos sin impacto ambiental interno en la empresa como para los demás. - Buenas prácticas ambientales y apoyo al cumplimiento de metas para minimizar las contaminaciones. - Ahorro energético y buenas prácticas de residuos en la empresa. 	<p>Desarrollar proyectos de impacto a nivel social para tener una armonía generalizada que impacte en el desarrollo de la ciudadanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las empresas cuentan con sostenibilidad pero requieren de espacios de socialización ciudadana para determinar sus apoyos a proyectos sociales. - Las empresas de seguro no representan riesgos significativos a nivel ambiental; sin embargo requieren planes de acción para

Variable económica esperada	Variable ambiental esperada	Variable social esperada	Estado actual de las empresas de seguros en Bucaramanga
			<p>sensibilizar a sus colaboradores en los impactos favorables enfocados al ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las empresas requieren de mayor enfoque social con participación de sus colaboradores, en especial a las más vulnerables de Bucaramanga.

Nota: La tabla describe en síntesis el comparativo encontrado.

Al realizar el comparativo, se logra reconocer que las empresas con sede en Bucaramanga requieren estrategias significativas para impactar con las variables

más importantes de la RSE. Por los hallazgos encontrados, se logró formular un plan de acción.

5.3. IMPACTO DE LA CONTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER EN EL MEDIO AMBIENTE Y LA ECONOMÍA COMO PRINCIPALES AGENTES DE SU DESARROLLO EN EL ÁMBITO DE RSE.

De acuerdo con los resultados encontrados en los participantes de las empresas de seguros y el comparativo del objetivo anterior, se logró determinar el impacto de las contribuciones a las variables ambientales y económicas mediante una DOFA que se centra en el reconocimiento de las principales debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. A continuación, se presenta la misma en la tabla 3.

Tabla 3.
DOFA

D: Debilidades	O: Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Debilidad en el conocimiento de los empleados de las empresas por lo que limita sus participaciones. - Falta de comunicación interna en la socialización de los alcances de la RSE. - Desconocimiento de las políticas públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar un plan de acción sobre las variables sociales, económicas y ambientales. - Vincular a los colaboradores y tener conciencia generalizada sobre las RSE. - Cumplimiento de normativas e integración de políticas públicas. - Contribuir al desarrollo del territorio y de todos los actores involucrados con la empresa.

-
- Marcar la diferencia en la competitividad.
 - Tener e implementar planes de acción para fortalecer la visibilidad de su RSE.
-

F: Fortalezas

- Existe noción del alcance de las RSE.
- Experiencia en el sector y con su horizonte puede ayudar al cumplimiento de las variables.

A: Amenazas

- El desconocimiento de los empleados en las contribuciones de las empresas a la RSE puede ser indicativo de inexistencia o de falta de participación o sensibilización.
 - Incumplimiento a la participación de los colaboradores por parte de las empresas.
 - Incumplimiento normativo.
 - Superación de la competencia.
 - Desconocimiento de los impactos económicos, sociales y económicos que representa la vinculación de la RSE.
-

Nota: La tabla describe al DOFA.

A partir del análisis de la DOFA, se logra determinar que los principales impactos a nivel ambiental se centran que con la RSE se pueda tener competitividad, rentabilidad y reputación, siempre y cuando se tomen planes de acción de mejoramiento continuo, puesto que existen impactos que pueden ser negativos en relación con el incumplimiento de la RSE, la mínima participación de los

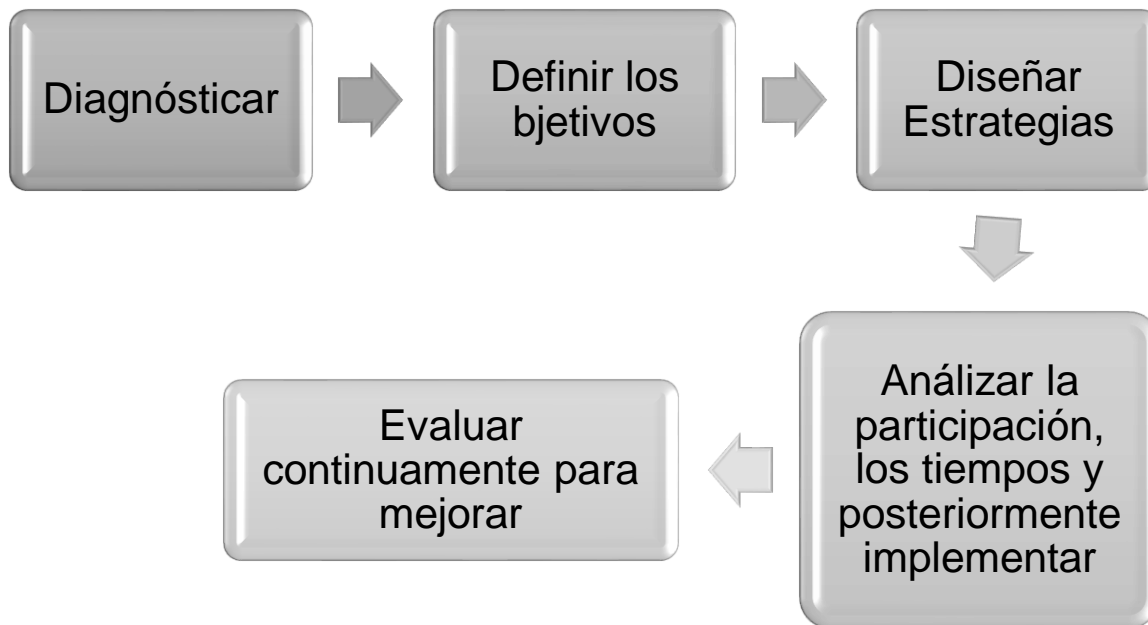
colaboradores y desde aquí pueden existir sesgos de resiliencia, visibilidad y rentabilidad.

5.4. PLAN DE ACCIÓN FRENTE A LAS VARIABLES SOCIALES, ECONÓMICAS Y AMBIENTALES DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER, QUE PERMITAN GARANTIZAR LA APLICABILIDAD DE LA RSE.

Desde los hallazgos encontrados en la matriz DOFA, se logró especialmente encontrar en las oportunidades algunas estrategias donde las empresas del sector de Seguros a nivel general y otras interesadas pueden dar cumplimiento a un horizonte fundamentado en la RSE. Así mismo, desde un plan de acción, las empresas pueden autoconocerse y establecer actividades de mejoramiento continuo para tener garantías, cumplir a nivel normativa y continuar con los ajustes para responder a las necesidades del entorno.

Es por lo expuesto, por lo que el presente estudio encontró la oportunidad para establecer un plan de acción para que las empresas del sector de seguros con sede en la ciudad de Bucaramanga para que puedan fortalecer su RSE y en especial en las variables sociales, económicas y ambientales. Ahora bien, es fundamentalmente importante reconocer que las fases del plan de acción son los pasos a desarrollar por las empresas, una vez inicien su proceso de ajuste y fortalecimiento de las variables. El plan de acción tiene las siguientes fases que se establecen en la figura 3.

Figura 3.
Fases del plan de acción



Nota: La figura describe las fases del plan de acción para que las empresas puedan fortalecer su RSE. Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 3, se pueden detallar las fases a desarrollar por las empresas para lograr fortalecer su RSE interna y es por ello por lo que se basan en **diagnosticar** que es básicamente autoevaluar para poder tener una claridad en las necesidades y en las oportunidades, para que desde allí se inicie todo un mejoramiento con la participación activa de cada uno de los colaboradores dentro de la organización.

Entonces, el primer paso, es que las empresas del sector de seguros puedan conocerse a través de herramientas diagnósticas como lo es la DOFA, entre otros instrumentos que le permitan evaluar las dimensiones económicas, sociales y ambientales, entre otros atributos de la RSE que pueden ser test; posteriormente,

en esta fase se analizarán los elementos encontrados para **definir objetivos** que sean viables, medibles y posibles, pero también que tengan en cuenta el progreso de las entidades.

Posteriormente, las empresas pueden **diseñar estrategias** para alcanzar los objetivos, como por ejemplo establecer políticas públicas internas para responder a la RSE, involucrarse en proyectos en las variables sociales, económicas y ambientales y todo esto debe estar sujeto a las empresas y a sus tiempos. Otras estrategias que vale la pena subrayar son evaluar las normativas que no se cumplen para atenderlas, generar un valor agregado en temas ambientales para tener un mejor ambiente y finalmente crear espacios dentro de las empresas para encargarse de la RSE.

Por otro lado, se pueden implementar acciones en las variables como por ejemplo las siguientes implementar programas de capacitación en los empleados, promover acciones de inclusión, desarrollar políticas y donde todos los actores de la empresa sean participativos. Finalmente, la empresa también debe definir cómo sus colaboradores (empleados) **participarán activamente**, qué recursos necesitarán y en qué tiempos lo lograrán y ahora sí será el tiempo para **implementar**. Una vez se ejecuten las estrategias, las empresas deberán **evaluar continuamente** las mejoras para poder definir las en caso de que no funcionen o surja cualquier tipo de riesgo.

6. CONCLUSIONES

Se concluye que, a través de la monografía se logró analizar la RSE en las variables Sociales, Económicas y Ambientales del sector asegurador de la ciudad de Bucaramanga, Santander y esto fue posible desde el desarrollo de los objetivos específicos planteados desde el inicio.

Así mismo, se concluye que, las empresas del sector de seguros con sede en Bucaramanga cuentan con distintas iniciativas asociadas con la RSE; sin embargo, desde la población participante como empleados de estas, se encuentran desconocimientos y nula familiarización de los elementos de la RSE gestionada por sus entidades. Al tiempo, se determina que existe un impacto negativo en los objetivos empresariales por el desconocimiento de sus colaboradores, pues puede referir a incumplimiento, nula existencia y baja visibilidad en la sociedad.

Para complementar, se concluye que las empresas requieren de planes de acción que sensibilicen a sus colaboradores y al público en general sobre su desempeño relacionado con la RSE, en el cumplimiento de las normativas y la inclusión de las políticas públicas por un beneficio mancomunado.

Por otra parte, se concluye que al ejecutar los comparativos, las empresas con sede en Bucaramanga requieren estrategias significativas para impactar con las variables más importantes de la RSE y en ese escenario, la presente monografía formuló un plan de acción que podría contribuir a la mejora y desarrollo holístico de la RSE en dicho sector. Finalmente, se concluye que, las empresas requieren de un acompañamiento en sus colaboradores para integrarlos en la RSE y así aportar a la participación activa, el sentido de pertenencia y el crecimiento colectivo para la construcción de una mejor ciudadanía.

7. RECOMENDACIONES

Al finalizar la monografía se recomienda a los profesionales de Administración de Empresas continuar con estudios relacionados con la RSE y profundizar el tema en la ejecución de los líderes organizacionales y también con proyectos populares a nivel social, económico y ambiental.

Por otra parte, se recomienda a las empresas sensibilizar su RSE a los empleados y hacerlos partícipes de todas las actividades para que de forma colaborativa se alcancen beneficios holísticos en la sociedad y en la competencia marcando sin duda la una diferencia. Así mismo, se recomienda a las empresas tener campañas de socialización tanto en sus colaboradores como también para la sociedad y así se reconozca el papel de cada empresa.

Finalmente, se recomienda a la Universidad continuar impulsando las competencias y el pensamiento investigativo en los estudiantes en formación, para que en el desarrollo profesional encuentren mejoras continuas en las empresas.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar - Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

Aguilera – Castro, A. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento y gestión*. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a02.pdf>

Aperador, A.D., Sánchez, J., Caso, E., Pedraza, F y Barajas, J. (2021). *Incumplimiento en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial de la empresa Ceo Compañía Energética de Occidente*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/40171/Afaperadorr.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Banco Mundial. (2022). Colombia lidera el camino hacia la sostenibilidad en América Latina. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/08/31/colombia-leading-the-path-to-sustainability-in-latin-america>

Baza - Álvarez, C y Alvarado - Verdín, V. M. (2016). Categorización de las variables inherentes a la responsabilidad social empresarial sobre los residuos sólidos urbanos de PET generados por las empresas refresqueras en México empleando el índice de severidad de Mendenhall. *Análisis Económico*, 31(76), 123-139. <https://www.redalyc.org/journal/413/41344590007/html/>

BBVA. (2022). ¿Qué es la sostenibilidad social? La importancia de que existan oportunidades para todos. *Inclusión Social*. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-sostenibilidad-social-la-importancia-de-que-existan-oportunidades-para-todos/>

- BBVA. (2023). ¿Qué es la sostenibilidad ambiental y qué responsabilidad tienen las empresas?. *Sostenibilidad y Banca Responsable*.
<https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-sostenibilidad-ambiental-y-que-responsabilidad-tienen-las-empresas/>
- Bosch – Nocea, A. (2016). *El papel de las políticas públicas en la Responsabilidad Social Corporativa*. [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Comillas].
Repositorio Institucional.
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/18259/TFM000663.pdf?sequence=1>
- Cristancho – Altuzarra, J. (2017). El enfoque sociocrítico: ¿una perspectiva de investigación en vía de extinción?. *Rede Latino-Americana de Pesquisa em Educação Química*, 1(1).
- DANE. (2023). Geovisor Directorio de Empresas 2023.
<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/economia/directorio-estadistico-de-empresas/>
- Del Río – Cortina, J.L., Cardona – Arbeláez, D y Guacarí – Villalba, A. (2017). Responsabilidad social empresarial y construcción de la marca: una nueva mirada a las estrategias de gestión. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*.
https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/7370/9537
- Echeverría – Ríos, O., Abrego – Almazán, D y Medina, J. (2018). La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación. *Innovar*, 28(69).

El Heraldo. (2019). ¿Por qué es importante la Responsabilidad Social en las empresas hoy?. <https://www.elheraldo.co/informes-comerciales/por-que-es-importante-la-responsabilidad-social-en-las-empresas-hoy-657997>

Guevara – Alban, G., Verdesoto - Arguell, A y Castro – Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista RECIMUNDO*.

Gutiérrez - Ayala, J. (2022). Responsabilidad social empresarial: un análisis desde la sostenibilidad. *Inquietud Empresarial*, 22(2). https://revistas.uptc.edu.co/index.php/inquietud_empresarial/article/view/15340/12388

Grupo SURA. (2020). ¿Qué es y por qué es importante la responsabilidad social empresarial?. <https://segurossura.com/co/blog/empresas/que-es-y-por-que-es-importante-la-responsabilidad-social-empresarial/>

Hernández – Sampieri, R y Mendoza – Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Instituto de fomento, empleo y formación. (2023). Grupos de interés. https://www.ifef.es/portalempleo/rsocial/grupos_interes_rse.php

ISO. (2010). Guía de responsabilidad social. <https://americalatina genera.org/wp-content/uploads/2014/09/U4ISO26000.pdf>

López – Celis, D y Peñaloza – Otero, M. (2019). Responsabilidad social empresarial y su impacto en la disposición a pagar más entre los consumidores

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

colombianos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87).
<https://www.redalyc.org/journal/290/29060499003/29060499003.pdf>

Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Navarro – Saldaña, G., Rubio – Aguilar, V., Lavado, S., Minnicelli, A y Acuña, J. (2017). Razones y Propósitos para Incorporar la Responsabilidad Social en la Formación de Personas y en Organizaciones de Latinoamérica. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 11(2).
<https://www.scielo.cl/pdf/rlei/v11n2/art05.pdf>

Navarro – Sánchez, L. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela. *Sapienza Organizacional*, 3(6).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056828011>

Navas - Ríos, M y Romero - González, Z. (2016). Responsabilidad social universitaria: impactos de la universidad libre, sede Cartagena, en su gestión socialmente responsable. *Saber, Ciencia y Libertad*, 11(1).

Organización de las Naciones Unidas. (2016). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Peralta – Villamizar, D. (2017). *Importancia de la responsabilidad social empresarial como estrategia para el desarrollo sostenible en las pymes*. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16539/PeraltaVillamizarDianaCarolina2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes - Ramírez, L. A., Leyva del Toro, C., Pérez - Campdesuñer, R. y Sánchez - Rodríguez, A. (2022). Variables de la responsabilidad social corporativa. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24).

Rojas, M., Jaimes, L y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6).

Romero – Palacios, V. (2019). *La responsabilidad social empresarial y ambiental ¿Son sinónimos?*. [Tesis de pregrado, Universidad del Azulay]. Repositorio Institucional.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8793/1/14443.pdf>

SIRSE. (2022). Involucrar a los trabajadores en la Responsabilidad Social Empresarial. <http://sirse.info/involucrar-a-los-trabajadores-en-la-responsabilidad-social-empresarial/#:~:text=Por%20lo%20general%2C%20los%20trabajadores,mat%20a%20trav%C3%A9s%20de%20campa%C3%B1as>

Ugando - Peñate, M., Sabando - García, Á. R., Pilay - Toala, F. S., Armas - Herrera, R y Higuerey - Gómez, Á. A. (2022). La responsabilidad social y su relación con variables estratégicas de empresas productivas, Ecuador. *International Visual Culture Review*.

Universidad de la Costa. (2023). Impacto social del Desarrollo sostenible. <https://virtual.cuc.edu.co/blog/impacto-social-del-desarrollo-sostenible/>

Vásquez – Monsalve, H. (2022). *Percepción de los estudiantes del tecnológico de Antioquia sobre la aplicación de la responsabilidad social empresarial en las empresas de la ciudad de Medellín*. [Tesis de pregrado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria]. Repositorio Institucional.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

Volpentesta, J. (2017). Creación de un método de integración de grupos de interés
al gobierno de las empresas. *Estudios Gerenciales*, 33(143).

9. APÉNDICES

Apéndice A. Cuestionario de entrevista

Objetivo asociado en la investigación: Identificar las diferentes actividades desarrolladas por las empresas del sector de seguros de la ciudad de Bucaramanga, Santander que contribuyen con la RSE a través de una entrevista como instrumento de recolección de datos.

Cordial saludo estimado participante, gracias por su lectura y repuesta de esta entrevista que solo tiene fines académicos sin retribuciones económicas, por tanto, cuida sus datos y tiene una libre participación sin representar ningún tipo de impacto negativo a nivel laboral, personal o en su salud física o psicológica.

Categoría de análisis	Preguntas
Responsabilidad Social	<ol style="list-style-type: none"> ¿Qué conoce usted sobre la Responsabilidad Social Empresarial? ¿En la empresa del sector de seguros donde trabaja actualmente conoce las actividades, procesos o acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial? ¿Qué acciones conoce? ¿Existe una política de Responsabilidad Social Empresarial? En caso de que su respuesta es positiva ¿En qué consiste esa política y cuál es el principal objetivo? y en caso de ser negativa ¿Cómo le gustaría que fuese esa política?

-
4. ¿Cómo miden el impacto de estas actividades?
 5. ¿A qué problemas del entorno podría contribuir la Responsabilidad Social Empresarial?

Organización interna

6. ¿La empresa socializa la Responsabilidad Social Empresarial a sus empleados y los hace partícipes de la misma? ¿De qué manera?
7. ¿Qué grupos de interés tiene la empresa y que se asocia con la Responsabilidad Social Empresarial?
8. ¿Qué razones considera importante para que la empresa se enfoque en su Responsabilidad Social Empresarial?
9. ¿Quién lidera en su organización la Responsabilidad Social Empresarial? ¿Y de qué área de gestión pertenece?

Sostenimiento económico

10. ¿Qué ventaja competitiva cree que la empresa del sector de seguros podría obtener con su Responsabilidad Social Empresarial?
 11. ¿El enfoque de Responsabilidad Social Empresarial tiene apoyo económico externo? Y ¿en qué se invierte?
-

**Sostenibilidad
ambiental**

12. ¿A largo plazo cuál es la ventaja competitiva de la empresa en términos del medio ambiente?
13. ¿Conoce qué impactos ambientales tiene la Responsabilidad Social Empresarial?
-