

# ÉTICA PRIVADA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS ORGANIZACIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN\*

## *Private ethic and corporate social responsibility in financial organizations in Medellin*

Carlos Ospina Echavarría\*\*

Recibido: Junio 22 de 2012/Aceptado: Julio 27 de 2012

### RESUMEN

El presente artículo tiene por objetivo presentar los resultados preliminares de una investigación que se encuentra en curso y en su primera fase, tratando de tributar a la línea de investigación Gestión administrativa. Aborda la relación de Ética privada y la responsabilidad social empresarial en las organizaciones financieras de la ciudad de Medellín, de lo que va recabado y analizado se colige que estas dimensiones son principal componente educativo para lograr permear la transparencia tanto de los actos públicos como privados en cualquier tipo de empresa u organización estatal. Se concluye en primera fase, que el compromiso de la academia es inferir directamente en la formación con sus estudiantes el compromiso y la responsabilidad social que genera los nuevos egresados de las instituciones educativas del país.

Cuando se entiende que la ética está tan integrada a las acciones y vida de los seres humano, es más fácil explicar el por qué las empresas financieras de Medellín deben interesarse por este asunto dado que su primera responsabilidad es contribuir al desarrollo de las personas y usuarios que se relacionan con estas.

**Palabras clave:** Antivalores, Ética empresarial, Investigación, Legalidad, Moral, Responsabilidad social empresarial, Sector financiero, Valores.

### ABSTRACT

This paper aims to show the previous results of a research in its first phase, trying to pay tributes to administrative management, area of research. This research is focused on the relation between Ethic and corporate social responsibility in financial organizations in Medellin; It is showed that these dimensions are main educational component in order to permeate the transparency of both public and private acts based on the data which have been collected and analyzed, in any type of company or state organization. Then as a conclusion of this first phase, to infer the compromise and social responsibility directly in new graduates' training of educational institutions from this country, is the commitment of the academy.

As soon as it is understood, that ethic is so integrated to the life and human being actions, is easier to explain, why the financial companies in Medellin must be interested on this matter, since their first responsibility is to contribute to people and users development.

**Keywords:** Anti values, Ethical corporate conduct, Research, Legality, Morale, Social corporate responsibility, Financial sector, Values.

**Cómo referenciar este artículo:** Ospina Echavarría, C. (2013). Ética privada y la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones financieras de la ciudad de Medellín. *Ad-Gnosis*, 2(2), 225-240.

---

\* Producto de la primera fase de la investigación "Responsabilidad Social Empresarial en las Organizaciones Financieras de la ciudad de Medellín". Realizado con recursos propios asignados al Grupo de Investigación GIGADE de la Corporación Universitaria Americana, seccional Medellín. Línea de investigación Gestión Administrativa.

\*\* Magíster Pontificia Universidad Javeriana, miembro del grupo GIGADE, Corporación Universitaria Americana, seccional Medellín. [cospina@coruniamericana.edu.co](mailto:cospina@coruniamericana.edu.co)

## Introducción

Contribuir a la reflexión ética en Colombia es apuntar a una necesidad vital para la Nación, y al hacerlo de la mano de un grupo de investigación reconocido y con expertos, ello garantiza las realidades del mundo empresarial moderno de una manera más universal, holística y actualizada.

La Corporación Universitaria Americana, sede Medellín es consciente de ese compromiso ineludible con toda la comunidad académica e investigativa para garantizarle a la sociedad colombiana que la formación en valores, ética y responsabilidad social empresarial es un compromiso de vida para lograr que la educación en Colombia sea coherente con el desarrollo socioeconómico, político y hasta cultural para develar resultados que sean a la par con las naciones circundantes.

Paralelamente con el crecimiento económico de la ciudad y en concreto del sector financiero, las complejas relaciones entre los distintos actores que integran el mundo empresarial, las exigencias y los retos de las políticas de globalización en un mundo posmoderno, la nueva noción de desarrollo y el cambio acelerado que caracteriza el advenimiento del siglo XXI plantean para el empresario unos nuevos retos novedosos, urgentes y cruciales.

La construcción de un programa integral de ética en las empresas del sector financiero de la ciudad de Medellín tiene hoy por hoy una gran relevancia estratégica que permi-

ta pensar en la creatividad y asertividad con diligencia, si es que sinceramente se cree en esta instancia, fundamental para la inserción de Colombia en la aldea globalizada. La ética y la responsabilidad social empresarial representan la ciencia del verdadero desarrollo del ser humano y su entorno, y no de su construcción como muchos suponen. Por lo anterior, es necesario partir de un concepto integral del ser humano para tener un modelo preciso de cómo encaminar esta invaluable tarea.

Es por lo anterior que el objetivo central de este artículo es presentar los resultados preliminares de una investigación que se encuentra en curso y en su primera fase, tratando de dar coherencia a nacientes líneas de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables y en concreto del nuevo programa que ofrece la Institución Educativa, Contaduría Pública.

## El contexto de la dimensión ética

A través del mundo de la ética se encuentran implicaciones para las empresas en general dado que las acciones de las personas tienen una dimensión y trasfondo ético, que está relacionada con el hecho de que estas hacen mejores o peores y deben tener un impacto en el modo en que se concibe la actividad de las empresas y en el caso concreto de esta investigación del sector financiero de la ciudad de Medellín. Ahora bien, dirigir organizaciones no es solamente definir estrategias empresariales, financieras, comerciales o diseñar políticas y sistemas en el sentido de mejorar la

eficiencia, marcar objetivos y establecer los incentivos que favorezcan su cumplimiento; cuando se dirige una empresa existe en el fondo el manejo de las personas y siendo conscientes de que estas personas a través de los elementos mencionados en este párrafo, estas van a cambiar, serán un poco mejores o quizás un poco peores a través de las acciones que se lleven a cabo en las políticas propias de cada entidad. Las personas que trabajan en alguna empresa u organización cumplen siempre, de alguna forma una función de “medios” dado que son medios para hacer las operaciones necesarias para producir, comercializar o distribuir los bienes y servicios que estas ofrecen a la sociedad y a la comunidad en general; pero no deberían ser tratadas solo como medios o “cosas” que trabajan de una forma eficiente, sino que deberían ser tratadas siempre como fines, es decir, como algo valioso en sí mismo y digno de respeto.

La ética mejora a las personas en las organizaciones y no es solamente los resultados y los balances de las empresas, los beneficios son una condición necesaria pero no suficiente para la cuestión correcta de estas y por eso quizás lo más importante es el valor humano, el ser el cual es el centro y eje en el universo. De este modo el autor de este artículo pretende darle el principal valor agregado de las empresas al ser humano que articula todas las variables tanto económica, política como social, el elemento clave para generar desarrollo, progreso, bienestar social, mejorando naturalmente la calidad y las condiciones de vida.

La ética ha dejado de percibirse como un catálogo de prohibiciones y reglas impuestas no se sabe bien por quién o por qué, para darle paso a una nueva concepción dinámica que aborda no solo lo personal, sino también lo grupal, institucional, corporativo, regional e incluso global, y que ha pasado a ocupar un lugar de gran importancia en todo tipo de organizaciones ya sean públicas, privadas o mixtas, o por lo menos en aquellas que aspiran a un adecuado reconocimiento social por la calidad de sus logros y que apuntan y marchan en dirección a la sostenibilidad como es el caso de la Organización BANCOLOMBIA la cual es el objeto de estudio de esta investigación. Esta que se ha convertido en una gran empresa del país y se ha posicionado a nivel nacional como internacional con un liderazgo empresarial que es digno ejemplo de seguir dado que trabajan con la filosofía del “Liderazgo Servidor”, la que en las últimas décadas ha generado un gran impacto en los países desarrollados y en especial en los Estados Unidos; esta filosofía como su palabra lo menciona es precisamente para servirle a la sociedad, familias, empresas, organizaciones, a las comunidades en general y primordialmente al ser humano que es el gestor del desarrollo en una sociedad civilizada. Desde el ingreso del nuevo presidente de la ORGANIZACIÓN BANCOLOMBIA doctor Carlos Raúl Yepes Jiménez, ha sido su principal caballo de batalla dado que es consciente que primero es el ser porque las organizaciones trabajan para el hombre y no el hombre para las organizaciones y ha procurado revisar internamente todo aquello que se relacione con la ética y a su vez la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Este aspecto no se refiere exclusivamente a los altos mandos de la organización, sino que toca también directamente tanto con los medios como los bajos, aspecto que ha dignificado el quehacer en el día a día en donde la integración de estos roles se han ido posicionando para la construcción de un futuro mejor para todos. Las empresas que se encuentran ante la disyuntiva de ser solo agentes de desarrollo económico o de ser partícipes del desarrollo socioeconómico deberán integrar estos dos aspectos. Es evidente que no pueden desvincularse del entorno general, pues deben comprender y reconocer que como entes sociales también tienen una responsabilidad social y un compromiso ético que cumplir; porque en definitiva ellas sirven y se sirven de la sociedad, por lo tanto se debe entender que existe una estrecha e indiscutible relación entre la responsabilidad social y la ética empresarial y que en los nuevos tiempos la sociedad exige de las organizaciones una actuación cada vez más consecuente con sus valores, principios y expectativas.

Para la implementación de un Programa Integral de Ética tiene hoy una gran relevancia a nivel estratégico y ello obliga a pensar, a crear y a ser asertivos y diligentes, si es que sinceramente se cree en esta instancia, fundamental para la inserción de Colombia en un mundo globalizado, tal como se mencionó al inicio de este escrito. La ética representa la ciencia del verdadero desarrollo integral del ser humano, y no de su construcción como muchas personas suponen. Por ello es necesario partir de un

concepto amplio del hombre para lograr obtener un modelo preciso de cómo encaminar esta invaluable tarea.

Si la utilidad económica es la única directriz, las empresas u organizaciones se convierten en un ente mono complaciente, en detrimento de los demás grupos de interés. Si, por el contrario, nociones como la honestidad, la justicia, la libertad, la transparencia y la equidad están inmersas de forma prioritaria al interior de los principios y valores de la organización, el empresario actuará consecuentemente, aunque ello implique una pérdida económica. Por ello todas las grandes organizaciones como lo es BANCOLOMBIA permanentemente deben estar atentas y vigilantes a revisar su planeación estratégica, así como su Misión-Visión y consecuentemente los valores corporativos puesto que a través del cambio social y sus dinámicas evolutivas hace que los contextos se adecúen y se requiere por necesidad mejorar la proyectiva de la Organización, teniendo en cuenta no solamente el aspecto económico sino básicamente el humano y esto incluye directivos, empleados, administrativos, clientes internos y externos y en general todo lo que rodea a una gran empresa. Por eso, valorar si una organización en términos generales funciona bien o esté bien gestionada mirando solo y exclusivamente en los informes económicos, es fijarse en una parte de la radiografía, y ni siquiera lo más importante; los beneficios son una condición necesaria pero no es el todo para asegurar una correcta gestión en ella.

Cuando en el mundo de las empresas existe una actitud ética, esto conlleva necesariamente a integrarse con la responsabilidad social y siendo estos conceptos ampliamente extendidos y que cada vez se van aplicando en los diferentes campos de la actividad humana, ante el convencimiento de que el bienestar social es tarea de todos, y no solo del empresario dado que cada uno de los actores sociales lo debe implementar desde su propio campo de acción, promoviendo el desarrollo humano sustentable sobre una base clara fundamentada en los principios éticos y la práctica de valores en todos los actos, especialmente porque convocan a personas que, precisamente aplicarán sus conocimientos en todos los demás campos de la actividad económica, social, política y cultural de un país; es la ética la que ayuda a ejercer la responsabilidad en un marco de coherencia y correspondencia social.

Ahora bien, el autor del presente escrito desea dejar claridad entre lo que es la ética, la Responsabilidad Social (RS), Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y en todo lo anterior está inmerso un elemento fundamental: la ética en todos los contextos se requieren profesionales que sean éticos. El contexto actual necesita con urgencia que los profesionales de las grandes empresas u organizaciones del país practiquen la responsabilidad social y que sean éticos, se requiere que los actores de la innovación institucional sean competentes, creativos, contextuales, conceptuales y que comprendan que la solidaridad es la clave para

lograr la sostenibilidad y para afrontar las posibles crisis de legitimidad en que se viven en el mundo moderno. Hoy es condición imprescindible que las personas en las organizaciones entiendan que la Responsabilidad Social, Corporativa o Empresarial (según el contexto de aplicación) deben ir de la mano de la ética personal y esta a su vez de la ética profesional; dejar de ser solo discurso y reflejarse en la acción cotidiana del día a día, en cada uno de los actos, en las tareas, y en las actividades así como en el trabajo diario.

Un profesional de cualquier empresa y en cada una de sus áreas debe ser responsable y ético ante su profesión u oficio, siendo solidario con el otro, expresando en sus actos honradez, carácter, discreción, honestidad, cortesía, respeto y compromiso social expresando cualquier juicio profesional con la obligación de obtener un criterio libre de conflicto de intereses y naturalmente imparcial en todas y cada una de sus actuaciones.

La Responsabilidad Social Corporativa es una herramienta importante para garantizar el éxito y la sostenibilidad de cualquier modelo de negocio, en cambio la Responsabilidad Social Empresarial, el objetivo principal que persigue radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en diferentes ámbitos y la empresa tiene un rol ante la sociedad y el entorno que la rodea. Ética Empresarial más Responsabilidad Social Empresarial dará un resultado que beneficiará integralmente a la sociedad; hoy en día la Ética Empresarial y la Responsa-

bilidad Social Empresarial son una necesidad implícita para el desarrollo organizacional, y en este caso en concreto la Organización BANCOLOMBIA no es la excepción de la regla, dado que la Ética Empresarial es el conjunto de los valores, normas y los principios reflejados en la cultura de la empresa para lograr alcanzar una mayor empatía y sintonía con la sociedad debido a que está aplicando los valores y las normas compartidas en su contorno interno; por lo tanto hoy en día toda organización requiere independientemente de su tamaño, sector, un Código de Ética para implementarlo y utilizarlo como herramienta importante de la gestión empresarial.

### ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?

Según Peter Drucker (citado por Paredes, 1998, p. 2) la Responsabilidad Social Empresarial “es la habilidad que ha de tener la empresa para convertir los problemas sociales en oportunidades para la organización, siempre que tal responsabilidad sea consciente por su competencia”.

Paredes (*op. cit.*, 2), define la responsabilidad social de las empresas como “la disposición a velar porque los recursos humanos y económicos sean utilizados para fines más amplios que aquellos circunscritos a los objetivos que imponen el accionista, de manera que la corporación se constituya en el largo plazo en factor catalizador clave del desarrollo social y económico del país”.

En este contexto, una organización como lo es BANCOLOMBIA deberá ser socialmente responsable, que además de ofrecer productos financieros y servicios de óptima calidad, genera utilidades y empleo, cancela impuestos al fisco nacional y desarrolla su creatividad en pro de identificar en los problemas comunitarios, oportunidades para obtener alternativas de solución. La Responsabilidad Social Empresarial es el conjunto de actividades que establece y lleva a cabo la empresa como ente social para contribuir con el bienestar de la sociedad en la cual se encuentra inmersa; abarcando así, tanto la oferta de productos y servicios de calidad reconocida, como la generación de utilidades y empleos y sus obligaciones con la DIAN (Departamento de Impuestos Nacionales), las relaciones con la comunidad en general y algo muy importante y fundamental que hasta ahora no se ha mencionado en este artículo, y lo cual es la protección del medioambiente natural, lo que ha sido una constante permanente en las últimas décadas no solo en Colombia sino en el mundo.

Una empresa responsable, debe tener una participación activa en la adopción y puesta en práctica de políticas y estrategias dirigidas a la mejora continua de la comunidad en que opera. Desde esta perspectiva, la Responsabilidad Social implica aspectos tales como: visión y liderazgo social, vinculación con la comunidad, relaciones estratégicas con las diferentes estancias políticas y sociales. Es importante mencionar y lo reafirma el autor de este escrito de que la Organización BANCO-

LOMBIA claramente muestra su Responsabilidad Social Empresarial dando a conocer como un ejemplo digno de seguir la Fundación Social BANCOLOMBIA, entidad creada hace varios años con unos objetivos muy claros tanto misionales como corporativos coherentes con la responsabilidad social que tiene con las poblaciones y comunidades más vulnerables en su entorno y radio de acción, y se ha convertido un gran aliado para complementar las políticas sociales de la Organización, generando impactos positivos que le retribuyen a la misma empresa y al país beneficios invaluable en esa coherencia propia de su Misión, Visión y sus Valores Corporativos y Sociales.

Existen variedad de criterios y argumentos en cuanto al significado real de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial; es importante señalar que existe una creciente iniciativa en este sentido, debido a que representa una estrategia gerencial la cual permite involucrar dinámicamente a las empresas con la sociedad en general, resaltando aún más la relevancia que tienen las mismas para el bienestar y desarrollo de esta.

Todas las situaciones anteriores dan a conocer el sentido de que una gran empresa como es la ORGANIZACIÓN BANCOLOMBIA debe adelantar iniciativas sociales que pueden ser vistas en diferentes ópticas por los actores de la sociedad colombiana demostrando que es una entidad que se comporta de manera responsable y ética, capaz de hacer lo que es considerado correcto o apropiado en el entorno financiero en que ella se desenvuelve.

### ¿Qué es la ética empresarial?

Contrastando lo escrito en el párrafo inmediatamente interior, los autores Koontz y Wehrich (2004:58) señalan que la ética empresarial “se relaciona con la verdad y la justicia y poseen muchos aspectos, como las expectativas de la sociedad, la competencia leal, la publicidad, las relaciones públicas, las responsabilidades sociales, la autonomía de los consumidores y el comportamiento de las empresas tanto en su país de origen como en el extranjero”.

De acuerdo a ello se interpreta que una organización llámese Pymes, mediana o gran empresa son manejadas por personas, poseen recursos humanos y además ofrecen productos o servicios, en este caso financieros a diferentes grupos humanos; es imposible entonces, alejar a la organización de un comportamiento ético de acuerdo a las normas morales y valores que rigen la sociedad en la cual está inmersa. En el caso de Medellín, no es la excepción puesto que es conocido en todo el contexto latinoamericano y mundial como una ciudad que está reviviendo de las cenizas de un pasado oscuro, plagado de patologías y descomposición social por circunstancias coyunturales tales como la lucha de clases a través de la historia ocasionada por aspectos políticos, el bipartidismo que la ha llevado a albergar poblaciones emergentes debido al desplazamiento de la población civil víctimas de un injusto conflicto armado, incrementando el desorden urbano, la conurbación, la mala utilización de las laderas adyacentes y generando desequilibrios a nivel del medioambiente y la ecología, así como acre-

centamiento del conflicto social generado por estas condiciones. También la grave problemática que ha propiciado los grupos de izquierda y derecha al margen de la ley y que históricamente llevan más de 60 años ocasionando por supuesto desarraigo social, cultural, lucha de clases y el hecho de albergar a los campesinos en una ciudad con visos de modernidad en la cual ellos se encuentran en situación de total vulnerabilidad dado que sus condiciones de cultura, educación, salud y formación no son las mejores.

Para completar el mal estado de las cosas en el cual se centra la tesis de este escrito, son precisamente los aspectos que de igual forma han producido descontento en la masa poblacional y es la corrupción política y administrativa de la clase dirigente antioqueña; este cuadro hace presagiar un diagnóstico oscuro y aparentemente sin salida, por ello es necesario sensibilizar a las personas, las familias, las comunidades, las pequeñas y medianas empresas y las grandes organizaciones de este país, así como el Gobierno Nacional para que comprendan que si no existe un compromiso ético tanto personal como organizacional, estaremos sumidos al atraso cultural, al subdesarrollo político, económico y social, y es en ello donde un país pierde su norte y su brújula, mientras otras naciones vecinas de Colombia y que aparentemente no poseen esos niveles de desarrollo, van tomando ventaja frente a estas variables que hacen que se dignifique el ser humano, la sociedad y la Nación en general.

Teniendo en cuenta este análisis sociológico, antropológico y cultural, es necesario entender que la dimensión ética en las decisiones gerenciales, ya que muchas de estas que los gerentes toman, les exige considerar quién o quiénes pueden resultar afectados en términos del resultado y del proceso. Todas las actividades que lleva a cabo una gran organización como BANCOLOMBIA van a tener necesariamente repercusiones tanto para sus accionistas y empleados, como para los proveedores, clientes, la comunidad en general y la sociedad colombiana. Todo el acontecer empresarial tiene relación directa con la ética y por tal razón el comportamiento de la empresa no se puede desligar de las normas que condicionan el medioambiente interno y externo como sucede en la Organización BANCOLOMBIA.

### **Responsabilidad social y ética empresarial**

Aunando los conceptos y términos anteriores, el interés actual por la ética empresarial, se basa en que las empresas, al tratar de obviar las pautas fijadas por la sociedad en cuanto a lo que se considera ético o no en el desarrollo de sus funciones, puede incurrir en comportamientos irresponsables y descontextualizados que ocasionan graves perjuicios que ponen en riesgo la continuidad de la organización y el bienestar colectivo. La Ética Empresarial se basa en los mismos principios éticos y morales del ámbito general y de las personas, y al interior de la misma organización, las personas que hacen vida en ella están permanentemente evaluando si su proceder es ético o no lo es. Si verdaderamente la empresa mantiene preo-



cupación y responsabilidad por los empleados, tal cual sucede en la empresa objeto de este estudio (calidad y ambiente, remuneración, sentido de familia, incentivos, seguridad, proyección social) proporcionándoles dignidad y respeto, los empleados de esta podrán estar más satisfechos y a su vez motivados a producir con mejor calidad, a dar su mayor esfuerzo y a formar parte integral de la Organización, el estado de ánimo y disposición de estos se puede considerar ético, ya que valoran el comportamiento de la organización como responsable y esto les da un sentido de pertenencia que hace que amen y quieran a su empresa, la valoran y cuentan con ella en cualquier situación que se ocasione en sus vidas. Es de notar que en BANCOLOMBIA el sentido de gratitud, agradecimiento y pertinencia es notable frente a otras entidades del sector financiero no solo en la ciudad de Medellín sino en el país en general.

Igualmente ocurre en herramienta externa, la sociedad medellinense en general espera que las organizaciones que pertenecen a este sector demuestren realmente una actitud ética y responsable para con la comunidad y todos aquellos grupos que se relacionan directa o indirectamente con ellas. Se exige un comportamiento responsable midiendo el impacto en estos grupos, respetando sus derechos e intereses legítimos, de esa manera la comunidad confiará en el sector y en la Organización en la medida en que esta le manifieste un proceder caracterizado por la buena fe, la rectitud y honestidad en todos los ámbitos.

De acuerdo a los trabajos de Keith Davis y Prakash SEIT (citado por Brenson, 1999:9), la Responsabilidad Social Empresarial implica cinco comportamientos éticos a saber:

1. Poder social: reconocer, como empresa, que nuestras acciones (o falta de ellas) tienen impacto sobre la sociedad y ella tiene derecho a exigir que respondamos por las consecuencias de dichas acciones.
2. Comunicación abierta: estar abiertos y sensibles a la voz de la sociedad y de sus problemas actuales y emergentes.
3. Revisión de las consecuencias: calcular y considerar de antemano todos los costos sociales y los beneficios de una actividad, producto o servicio, aun cuando sea técnica y económicamente factible.
4. Costos compartidos: compartir equitativamente los costos de dichas acciones con el consumidor.
5. Involucrarse: ofrecer nuestra experiencia y experiencia empresarial a la solución de un problema social emergente.

Es de destacar que la empresa es considerada como una persona y al existir en una comunidad específica es vista por los medios de la misma forma un ciudadano más, cuyo comportamiento es observado con mucha atención debido a la importante posición que ocupa en la sociedad y a la influencia que tiene en el devenir socioeconómico de la misma. En tal sentido el concepto de ética es trasladado a la consideración del comportamiento empresarial como bueno o malo dependiendo de los defectos positivos o negativos que puedan

tener las acciones de la empresa en la comunidad, lo cual puede ser medido por la satisfacción o no de las expectativas de los diferentes grupos sociales. La ética es un factor determinante en la decisión del Presidente de la Organización BANCOLOMBIA, doctor Carlos Raúl Yepes Jiménez así como de sus accionistas, de que esa empresa pueda actuar con responsabilidad social como lo ha hecho hasta hoy de una manera voluntaria; lo que evidencia su apego a las normas y principios morales que rigen a la sociedad colombiana, así como el sentido humano de los mismos. Ellos no pueden estar alejados del acontecer nacional o internacional cada día, Colombia entera espera de estos mayores interrelaciones, disposición para cooperar y comprometerse responsable y éticamente en el ámbito social, de manera que le permita enfrentar y superar los presentes problemas que la aquejan, involucrando a los distintos actores que participan ya sea de una manera directa o indirecta y que en última instancia estarán beneficiando el desarrollo integral humano de la sociedad colombiana.

La Responsabilidad Social Empresarial se vincula con la ética, por cuanto cumplimiento de las responsabilidades sociales lleva implícito un comportamiento ético para alcanzar una buena imagen pública y aceptación por parte de la sociedad antioqueña. Es indiscutible entonces la relación existente entre la responsabilidad social y la ética empresarial. Las empresas con responsabilidad social se deben preocupar porque su gente y el entorno mejoren, al contrario que no se deteriore en ningún

aspecto, la empresa socialmente responsable no es solamente legal, asume un compromiso esencial o ético, pero entiende que en la medida que las personas estén bien, consecuentemente la sociedad estará bien, y que de esa forma si es bueno el escenario, la empresa se favorece como sucede en el contexto de la Organización BANCOLOMBIA y la comunidad de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Mediante la responsabilidad social, la organización BANCOLOMBIA ha logrado tener buenas relaciones con las comunidades adyacentes, las cuales influyen directamente en la supervivencia organizacional y en la buena marcha de los asuntos propios de ella, ya que la eficiencia, la moral y la productividad de sus empleados y trabajadores, así como la aceptación o no de los productos o servicios ofrecidos a sus clientes y usuarios, están influenciadas de las opiniones favorables o no de la comunidad hacia la Organización.

El comportamiento empresarial basado en la ética y la buena fe beneficia a toda la sociedad, a la propia Organización y a la economía colombiana en la cual está inserta; de igual forma tiene influencia en las economías de países vecinos en donde BANCOLOMBIA ha extendido su radio de acción y de esa manera está aportando no solamente al desarrollo político, social y económico del país sino de otras naciones que de una u otra forma se benefician generando impactos positivos que dan al traste una mejor calidad de vida, la cual

repercute en todos los habitantes en el ámbito internacional, así como nacional.

### **Implicaciones para la empresa**

Es consabido que las acciones de las personas tienen una dimensión ética, que está relacionada con el hecho que a través de estas acciones se hacen mejores o peores personas, conllevando un impacto en el modo que se concibe la actividad en la Organización BANCOLOMBIA. Por un lado se debe replantear lo que significa dirigir grandes compañías. Dirigir empresas no es solo definir estrategias, diseñar políticas y sistemas que mejoren la eficiencia financiera, marcar objetivos y establecer los incentivos que favorezcan su cumplimiento. Es importante entender que dirigir empresas de esta índole y tamaño es, sobre todo, dirigir personas, y ser conscientes de esas personas a través de las estrategias políticas, sistemas, incentivos y otros, van a cambiar, van a ser un poco mejores o peores a través de las acciones que lleven a cabo. Eso supone revisar la responsabilidad de quién(es) dirige(n), en este caso la Presidencia de la compañía a cargo del doctor Carlos Raúl Yepes Jiménez y su equipo de colaboradores representados en la Alta Gerencia y naturalmente en la parte administrativa de la entidad.

La ética no aparece en la cuenta de resultados ni en los balances de esta Organización por eso valorar si funciona bien o esté bien gestionado mirando solamente a los informes económicos y financieros es fijarse en una parte de un todo y ni siquiera ver lo más importante. Los

beneficios son una condición necesaria pero no suficiente para una gestión correcta de la empresa.

Considerar que las personas tienen una unidad en su forma de comportarse, y por lo tanto también en la calidad ética de sus acciones, tiene también implicaciones para BANCOLOMBIA. A veces la empresa le pide mucho a sus empleados, que actúen con lealtad, honradez, esfuerzo sin derrochar el dinero... pero se tiene que ser consciente de que aunque estos pasen muchas horas de su vida en el trabajo, la empresa no es el único lugar en el que viven, no es el trabajo el único lugar en el que se aprende, ¿cómo se puede esperar que los empleados sean leal en el trabajo si no lo son en su familia?, ¿cómo se puede pedir que no derrochen el dinero de la empresa cuando al mismo tiempo se les anima a endeudarse por encima de sus posibilidades?, ¿cómo se le solicita que se esfuercen en el trabajo si ya desde pequeños y de jóvenes los docentes no se atreven a ponerles una mala evaluación para que no se traumatizan? No se puede esperar que se comprometan en la empresa distinto a como se comprometen en otros ámbitos y circunstancias de sus vidas.

Sin embargo, importa mucho que el empleado sea leal, honrado, se esfuerce y produzca para la Organización. A ella le importa que la gente posea estas cualidades dado que siendo como es hoy en día la empresa un agente social de primera importancia, le interesa que la gente aprenda estas cualidades al interior o fuera de

la compañía, porque esa gente es la que será después sus empleados o sus clientes. Ahora que está de moda hablar de Responsabilidad Social Empresarial, este es un aspecto que quizás pasa desapercibido, pero que es nuclear a la responsabilidad social de la empresa, a saber, la responsabilidad que tiene la empresa en fomentar que en la sociedad se vivan esos valores que de igual forma deben vivirse en la Organización y no se puede pretender que esta sea un oasis en medio de un desierto, pidiéndole a la gente que viva en ella según unos valores que no viven fuera de ella.

La ética, tal cual como viene sosteniendo el autor de este escrito tiene que ver con los cambios que se realizan en el sujeto a través de sus acciones, cambios que pueden ser para mejorar o para empeorar. Por eso, es importante y como una primera condición, asegurar que el cambio no es para empeorar. Se trata en primer lugar, asegurar que no hay aprendizaje negativo, es decir, que la acción que se va a realizar acerque un paso más hacia el éxito empresarial y no viceversa.

Más allá de esto se abre un amplio abanico de posibilidades y de acción en la Organización BANCOLOMBIA; en las decisiones realmente humanas ante un mismo problema existen siempre muchas alternativas posibles. En las de carácter más técnico normalmente puede aspirarse a encontrar la solución perfecta, es decir que está bien o mal calculado, pero en cuestiones de carácter cualitativo (y las deci-

siones propiamente humanas tienen siempre mucho de lo cualitativo) no existe la solución, sino que puede haber muchas soluciones posibles, viables y pertinentes y que naturalmente se articulan a contextos determinados y en circunstancias muy subjetivas o particulares y coyunturales. Por ello, una vez asegurado el mínimo para que la acción sea moralmente correcta, se pueden encontrar alternativas distintas, todas ellas moralmente aceptables que permiten al sujeto optar por una o por otras. En este ámbito el sujeto se mueve con un criterio de deber, y que libremente decide hacer una u otra opción. En las decisiones que a diario un empleado toma libremente, no porque tenga la obligación sino porque se mueve en ese terreno de su libertad, libertad que puede ser guiada por varias razones: en ocasiones, la razón es conformarse con los mínimos, hacer lo que dice la ley y punto; a veces es hacer lo que le apetece, lo que le gusta, en otras ocasiones es hacer más lo que le gusta al empleado y le parece más conveniente para él o para los demás, aunque no desconoce que le dará dificultad. Cuando se limita a cubrir los mínimos ya es mucho: la sociedad sería mejor de lo que es si cada individuo hiciera al menos lo que debería hacer pero hoy en día hay empleados que se distinguen por lo contrario: por no llegar a cumplir lo mínimo que se espera que se cumpla. Este es el heroísmo que pide la ética en la vida cotidiana: no se trata de hacer cosas cada vez más difíciles, sino de hacerlas cada vez con más amor, con amor a su organización.

### **Auditoría de la ética en la organización Bancolombia**

Todos los postulados y premisas que se han presentado anteriormente conllevan a ahondar y profundizar en la metodología de este Estudio de Caso en la Organización BANCOLOMBIA en el sentido de direccionar la segunda fase del proyecto de investigación en cuestión hacia un modelo y ruta metodológica que apunte a descifrar los elementos y conceptos primordiales que constituyen el Liderazgo Servidor que ha caracterizado en los últimos tiempos a la primera organización financiera de Colombia, la cual ha traspasado las fronteras patrias para extender esta cultura corporativa a otros contextos.

El análisis que se realizará en la Organización abrirá un campo de trabajo referido a la evaluación de componentes intangibles, en los que será necesario destacar los valores y la cultura organizacional de la entidad estudiada, como signos que son el quehacer tanto cotidiano como duradero de la empresa.

Evaluar la ética de BANCOLOMBIA implicará elaborar un balance social u cultural de la Organización, supondrá dar un paso cualitativo adelante en dicho análisis, aportando datos globales e integrales de su comportamiento organizacional. Los distintos aspectos a auditar se engloban en ambos tipos de balance, el social por un lado y el cultural por el otro, incluyendo todo tipo de indicadores. La auditoría ética será posible siempre y cuando se pueda analizar bajo una perspectiva interdisciplinar,

así como multidisciplinar, eso sí considerando los diferentes apartados e instrumentos que se aplicarán e implementarán en la investigación y como debe ser natural incluyendo los dos tipos de auditoría que se refieren en la propuesta de investigación académica: la social y la cultural.

Una de las maneras o formas más adecuadas para acercarse al comportamiento organizacional en BANCOLOMBIA es a través de las técnicas cualitativas de investigación social que abre caminos ilimitados para su posterior análisis de la información relevante que se obtendrá por medio de la implementación del instrumento por excelencia de la investigación cualitativa que es la Entrevista en Profundidad, la cual será aplicada a personas expertas en el tema, con un profundo conocimiento sobre ello, gran trayectoria a nivel de sus experiencias laborales no solamente en la ORGANIZACIÓN BANCOLOMBIA sino en otras entidades financieras del país. De igual forma con un nivel alto de estudios superiores, tales como las Maestrías y Doctorados que hacen que la experticia de estos entrevistados serán garantes del éxito de la investigación institucional que viene elaborando la Corporación Universitaria Americana, sede Medellín durante los años 2012-13.

La riqueza de la información que se encontrará será lo suficientemente amplia para generar un sistema de categorías que logre garantizar el éxito de esta, dado que a mayor riqueza de la información, mayores resultados se darán para el futuro análisis de ella puesto que cuan-

do se encuentren estas tendencias categoriales conducirán al investigador a identificar las inferencias, las que posteriormente lo conducirán a verificar los primeros hallazgos los cuales le darán los elementos necesarios para encaminarse a los descubrimientos posteriores y que le darán una perfecta visualización en el sentido de llegar a las principales conclusiones del proceso investigativo y, finalmente recomendar a través de la riqueza del análisis cualitativo, lo que se obtendrán los resultados finales del proyecto de investigación en cuestión.

Se le efectuará e implementará el instrumento mencionado de la investigación cualitativa al Presidente de la ORGANIZACIÓN BANCOLOMBIA, doctor Carlos Raúl Yepes Jiménez, al Vicepresidente de Gestión de lo Humano doctor Augusto Restrepo Gómez, al Director de Sostenibilidad doctor Franco Piza, así como a la Directora de la Fundación Bancolombia, doctora Marcela Echavarría, entre otros.

La otra posible opción será a través de técnicas cuantitativas de investigación que arrojarán datos, cifras, números, indicadores, cuadros, tablas, tortas y, en fin, elementos propios de este paradigma de investigación que serán cuantificables y comparables fácilmente. Sin embargo, la combinación de ambos tipos de técnicas, la cualitativa y la cuantitativa, utilizando los métodos mixtos, bimodales o totalizantes que podrían dar una visión más real de lo que acontece en el seno de la ORGANIZACIÓN BANCOLOMBIA y las empresas que

la rodean en relación en algo tan intangible como lo es la ética, los valores, el comportamiento ético, la cultura organizacional, la Responsabilidad Social y la Responsabilidad Social Empresarial, como objetivo primordial del proyecto de investigación institucional.

Una de las formas más adecuadas de acercamiento a la realidad objetiva es a través de las entrevistas en profundidad que abrirán caminos ilimitados de la realidad objeto de análisis e intervención. Además, la propia realización de dichas entrevistas en profundidad servirá de terapia para la mejora y desarrollo de la ORGANIZACIÓN BANCOLOMBIA.

### **Conclusiones**

Uno de los aspectos más paradójicos con los que se enfrenta la ética empresarial es el hecho de compatibilizar el beneficio desde el punto de vista de su maximización económica y paralelamente alcanzar el máximo de bienestar de las personas que colaboran en alcanzar dicho reto. Si bien desde el punto de vista teórico y de quienes argumentan a favor de la ética empresarial y de la posibilidad incluso de auditarla esto está claro y es posible, el resto de personas continúan dudando si realmente lo es. El propio sistema económico hoy altamente enfermo (crisis económica y de valores) se enfrenta a la contraparoja que supone el hecho de la legitimación por parte de múltiples actores económicos (Fondo Monetario Internacional –FMI–, Banco Interamericano de Desarrollo –BID–, bancos internacionales, grandes multinacionales, consultoras de

prestigio...) de comportamientos abusivos (“hipotecas *subprime*”, entre otros) llevando al propio sistema a su límite. Las reacciones sociales inesperadas marcan el final y el inicio de un nuevo orden que persigue que la razón y la ética vuelvan a instaurarse, así paradoja y contraparadoja marcan el fenómeno de la ética empresarial, de la Responsabilidad Social Empresarial y de los mercados.

La ética en la ORGANIZACIÓN BANCOLOMBIA responde a la suma de la obtención del beneficio económico por parte de los accionistas y del Consejo de Administración, todo ello junto a un comportamiento correcto desde el punto de vista de los valores mínimos de la sociedad medellinense en la que misma está inmerso. Por otro lado, si se pasa al ámbito y a la dimensión económica, se establece el mismo sumatorio, tal como lo mencionó el autor al inicio de este artículo puede haber beneficios económicos en las instituciones que se dedican a ello, tal cual como sucede en la entidad objeto de investigación y estudio, pero siempre y cuando esto sume al bienestar general de la sociedad y la comunidad en la que la institución se encuentra.

Colombia posee todavía un amplio grado de mejora en los ámbitos sociales y económicos; para que el país se desarrolle y se alcancen niveles más adecuados de bienestar comunitario, es necesario que todos los agentes sociales, económicos, culturales, políticos y hasta académicos como es el caso de la Corporación

Universitaria Americana, sede Medellín y junto con las instituciones que los avale, caminen paralelamente en la búsqueda y obtención del beneficio común.

### Referencias

Brenson, G. (1999). “El Camino Organizacional hacia el siglo XXI: Responsabilidad Social Corporativa”. <http://www.neo-humanista.org7r-sc.hum.htm>. Consulta:25/11/1999

Gibson, J., Ivancevich, J. & Donnelly, J. (1994). *Dirección y Administración de Empresas* (8ª ed.). USA: Adisson-Wesley Iberoamericana.

Koontz, H. & Weihrich, H. (2004). *Administración: Una Perspectiva Global* (12ª ed.). México: McGraw-Hill Editores.

Paredes, L. (1988). “¿Qué significa ser socialmente responsable?”. Discurso ante la IV Conferencia Internacional de Salud, Ambiente y Seguridad Industrial. <http://www.lagoven.pdv.com/pdvsa.htm>. Consulta:15/04/1999.

### Cibergrafía

<http://www.gerenteces.blogspot.com/2006/03/responsabilidad-social-y-tica.html>

<http://www.pensardenuovo.org/ética-profesionalenlared/>

<http://www.inacap2008.wordpress.com/2008/11/10/%C12%BFque-es-la-etica-empresarial/>

<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/297-definicion-y-enfoque-de-la-etica-empresarial.html>

<http://www.sellocomerciojusto.org/es/empresas/>

<http://www.siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que-es-RSE.pdf>

<http://www.temasdeadministraciondeempresas.blogspot.com>