

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA
CALIFORNIA**
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES



**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE
LOS BANCOS EN BAJA CALIFORNIA Y SONORA,
MÉXICO, A PARTIR DE SU ESTRUCTURA Y DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

PRESENTA:

EDITH PATRICIA BORBOA ÁLVAREZ

Ensenada, B. C., noviembre de 2017



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

Doctorado en Ciencias Administrativas

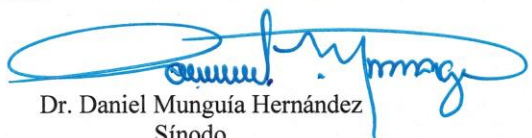
**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LOS BANCOS EN
BAJA CALIFORNIA Y SONORA, MÉXICO, A PARTIR DE SU ESTRUCTURA
Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.”**

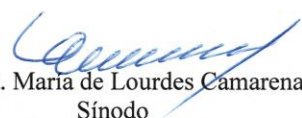
Tesis que presenta para obtener el grado de
Doctor (a) en Ciencias Administrativas

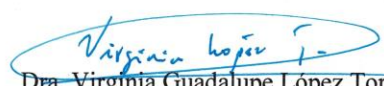
Edith Patricia Borboa Álvarez


Dra. Sheila Delhumeau Rivera
Director de Tesis


Dra. Angélica Montaña Armendáriz
Sínodo


Dr. Daniel Munguía Hernández
Sínodo


Dra. María de Lourdes Camarena Ojinaga
Sínodo


Dra. Virginia Guadalupe López Torres
Sínodo-Secretario

Ensenada, B.C. a 28 de noviembre de 2017

DEDICATORIA

*A Dios, mi esposo, mis hijas, mis padres, amistades y mi familia
por darle sentido a mi vida y haber sido el gran soporte en esta travesía.*

Al †Lic. y al resto de los presentes en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

A la *Universidad Autónoma de Baja California*, por sus valiosas enseñanzas y experiencias compartidas, en especial a los cuerpos académicos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales.

Al *Instituto Tecnológico de Sonora*, que me abrió las puertas para emprender mi camino hacia la especialización laboral.

Al *Programa de Desarrollo del Profesorado*, por el apoyo económico para aumentar mis capacidades de investigación, con responsabilidad social y poder cumplir esta meta tan anhelada.

Al *personal directivo de los bancos de Sonora y Baja California* que me permitieron encuestarlos y compartieron tan valiosa información.

A los *Profesores* que me instruyeron con clases, asesorías, recomendaciones y enseñanzas, a lo largo del proceso educativo.

A mi *Directora de tesis*, la Dra. Sheila Delhumeau, por su generosidad, quien me ayudó a lo largo de mi transcurso académico, no solamente como investigadora, sino como un sólido apoyo moral y motivacional. Un extraordinario ser humano que supo guiarme para encontrar el equilibrio, compartió conmigo sus conocimientos, calidez, cercanía y su dedicación incondicional en el desarrollo del proyecto de investigación.

A la Dra. Virginia López y la Dra. Enselmina Marín, *coordinadoras del doctorado*, por su claridad y el apoyo constante en cada una de mis dudas e inquietudes.

A todos mis *compañeros de generación*, en especial para Isidro quien me tendió la mano de principio a final, al igual que Carmen, Lina, Daniel, Liz y Román, quienes me enseñaron lo valioso que es estar presente cuando más se necesita, independientemente de la distancia.

A mis sinodales, por su labor, seguimiento y disposición para la realización de esta Tesis Doctoral, en especial por compartir su valioso tiempo y estar presentes en mi exposición, así como, sus comentarios y sugerencias que estoy segura, contribuirán a futuras reflexiones.

¡Muchas gracias a todos!

“Crear un negocio fuerte y construir un mundo mejor no son metas contradictorias: ambas son ingredientes indispensables para el éxito a largo plazo”

William Clay Ford Jr.

RESUMEN

En los últimos años ha aumentado la importancia por la Responsabilidad Social Empresarial de las entidades financieras, debido a su impacto en el desarrollo económico de los países donde operan. El propósito de este texto es identificar el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de los bancos en Baja California y Sonora, a partir de su estructura y desempeño organizacional. Los datos primarios se han recogido a partir de un instrumento diseñado y aplicado al personal directivo a cargo de 85 instituciones de banca pública y privada establecidas en las ciudades de Ensenada y Tijuana en Baja California; y Hermosillo, Guaymas, Cd. Obregón y Navojoa, Sonora, México. Los resultados muestran en términos generales, fuertes relaciones positivas entre la variable dependiente con las variables independientes y una alta fiabilidad en el modelo de RSE diseñado con un coeficiente de alfa de Cronbach de .923

PALABRAS CLAVE: *Responsabilidad Social Empresarial, Estructura Organizacional, Desempeño Empresarial y Sector Bancario.*

ABSTRACT

In recent years, the importance of Corporate Social Responsibility of financial institutions has increased due to its impact on the economic development of the countries where they operate. The purpose of this text is to identify the level of Corporate Social Responsibility of banks in Baja California and Sonora, based on their structure and organizational performance. The primary data have been collected from an instrument designed and applied to management by 85 public and private banking institutions established in the cities of Ensenada and Tijuana in Baja California; and Hermosillo, Guaymas, Cd. Obregón and Navojoa, Sonora, Mexico. The results show in general terms, strong positive relations between the dependent variable and the independent variables and a high reliability in the model of CSR designed with a coefficient of Cronbach's alpha of .923

KEY WORDS: *Corporate Social Responsibility, Organizational Structure, Business Performance and Banking Sector.*

ÍNDICE

FIRMAS VOTOS PROBATORIOS i

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LOS BANCOS EN BAJA CALIFORNIA Y SONORA, MÉXICO, A PARTIR DE SU ESTRUCTURA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	i
DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN	vi
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema de investigación	3
1.2.1 Enunciado del problema.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 objetivo general.....	7
1.3.2 objetivos específicos	7
1.4 Justificación y delimitación de la investigación.....	8
2. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.2 Marco contextual	11
2.2.1 La Responsabilidad Social Empresarial en el Mundo	12
2.2.1.1 Las empresas multinacionales	21
2.2.1.2 Las mejores EMN para trabajar en el mundo	22
2.2.1.3 La evolución de la Banca	25
2.2.1.4 La multinacionalización de la banca.....	26
2.2.1.6 Los problemas de la banca multinacional.....	29
2.2.1.7 Los bancos más grandes y seguros del mundo	29
2.2.1.7 Los bancos más solventes de México y el mundo	35
2.2.2 La RSE en América Latina	38
2.2.2.1 Las mejores empresas para trabajar en AL.....	39
2.2.2.2 Desregulación de los sistemas bancarios en AL y el Caribe	41
2.2.2.3 La privatización e implantación de bancos extranjeros	42
2.2.3 La Responsabilidad Social Empresarial en México	44
2.2.3.1 La Inversión Extranjera en México	44
2.2.3.2 El Sistema Financiero Mexicano	46
2.2.3.3 Facultad Rectora del Estado	50
2.2.4 El Estado de Baja California.....	51
2.2.4.1 El sistema financiero en Baja California	54
2.2.5 El estado de Sonora.....	58
2.2.5.1 El sistema financiero en Sonora.....	59
2.2.3.4 El producto Interno Bruto (PIB)	60
2.2.6 El servicio de banca y crédito.....	61
2.2.21 Banca comercial, Múltiple o Privada	63
2.2.24 Banca de Desarrollo o Pública	65
2.3 Marco teórico.....	67
2.3.1 Investigaciones sobre RSE	67
2.3.2 Modelos para la medición de la RSE	76

2.3.2.1 Las Líneas Directrices de la OCDE para EMN	77
2.3.2.1.1 Conceptos y principios generales	80
2.3.2.1.2 Publicación y transparencia de la información	81
2.3.2.1.3 Derechos humanos	81
2.3.2.1.4 Empleo y relaciones laborales	82
2.3.2.1.5 Medio Ambiente	82
2.3.2.1.6 Lucha contra la corrupción, el soborno y la extorsión	83
2.3.2.1.7 Intereses de los consumidores	84
2.3.2.1.8 Ciencia y tecnología	84
2.3.2.1.9 Competencia	85
2.3.2.1.10 Fiscalidad	85
2.3.2.2 Memorias o Informes del Global Reporting Initiative (GRI)	86
2.3.2.3 Principios del Pacto Mundial	87
2.3.2.3.1 El Pacto Mundial en México	90
2.3.2.4 International Organization for Standardization (ISO) 26000	93
2.3.2.5 Indicadores Ethos	95
2.3.2.6 Distintivo ESR del CEMEFI	107
2.3.2.6.1 Líneas o ámbitos estratégicos	107
2.3.2.6.2 Las rutas hacia la RSE	109
2.3.2.6.3 Guía para la implementación de la RSE	111
2.3.2.6.4 Tipos de cuestionarios	113
2.4 Marco conceptual	114
2.4.1 Responsabilidad Social Empresarial	115
2.4.1.1 La conveniencia de la RSE	121
2.4.1.2 Beneficios de la RSE congruente	121
2.4.1.3 Los principios de RSE	122
2.4.1.4 Dimensiones de la RSE	125
2.4.1.4.1 La dimensión integral de la RSE	126
2.4.1.5 Los grupos de interés, partes interesadas o <i>stakeholders</i>	129
2.4.2 Estructura organizacional	130
2.4.3 Desempeño Social Empresarial	131
2.5 Marco Normativo - legal	133
2.5.1 Reformas generales aplicables a la banca múltiple	141
2.5.1.1 La Reforma Financiera	145
III. METODOLOGÍA	157
3.1 Tipos de investigación	157
3.1.1 Cuantitativo o positivista	157
3.1.2 Evaluativo	158
3.1.3 Correlacional	158
3.1.4 Exploratorio	158
3.1.5 Descriptivo	158
3.1.6 Explicativo	159
3.1.7 Transeccional o transversal	159
3.1.8 Censal	159
3.2 Diseño de la investigación	160
3.2.1 Universo	161
3.2.2 Población	163
3.2.3 Tipo de muestreo	165

3.2.4 Objeto y Sujetos de Investigación	165
3.3 Instrumento de Medición (Materiales)	166
3.3.1 Fuentes primarias.....	167
3.3.2 Fuentes secundarias	167
3.3.3 Validez de contenido del instrumento.....	167
3.3.4 Evaluación de la Confiabilidad	176
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	177
4.1 Análisis descriptivo	178
4.1.1 Perfil de los Bancos.....	178
4.1.2 Perfil de los directivos.....	181
4.2 Resultados obtenidos por ítems, en la aplicación del instrumento diseñado	183
4.3 Análisis de correlación.....	189
4.4 Análisis de regresión lineal.....	191
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	199
REFERENCIAS CONSULTADAS	204
ANEXO Instrumento.....	216

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Las Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo.....	22
Tabla 2. Las Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo.....	25
Tabla 3. Los bancos más grandes del mundo.....	30
Tabla 4. Los bancos más grandes del mundo.....	30
Tabla 5. Los bancos más seguros del mundo.....	32
Tabla 6. Los bancos más seguros del mundo.....	33
Tabla 7. Los bancos más solventes del mundo.....	37
Tabla 8. Los bancos más solventes del mundo.....	38
Tabla 9. Las Mejores Empresas para Trabajar en América Latina.....	40
Tabla 10. Las Mejores Empresas para Trabajar en América Latina.....	41
Tabla 11. Principales países receptores de IED, 2011-2013.....	45
Tabla 12. IED acumulada por sector de destino 2000 – 2014-2T.....	46
Tabla 13. Sucursales de banca múltiple establecidas en BC.....	57
Tabla 14. Sucursales de banca de desarrollo establecidas en BC.....	58
Tabla 15. Indicador Trimestral de la Actividad Económica de Sonora.....	59
Tabla 16. Sucursales de banca múltiple establecidas en Sonora.....	59
Tabla 17. Sucursales de banca de desarrollo establecidas en Sonora.....	60
Tabla 18. Estudios RSE.....	73
Tabla 19. Principios del Pacto Mundial.....	88
Tabla 20. Crecimientos de firmantes.....	92
Tabla 21. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.....	94
Tabla 22. Regulación y legislación de la banca.....	137
Tabla 23. Instituciones de banca múltiple (más de cinco años al 2015).....	150
Tabla 24. Instituciones de banca múltiple (menos de cinco años al 2015).....	151
Tabla 25. Instituciones de banca múltiple (más de cinco años al 2016).....	153
Tabla 26. Instituciones de banca múltiple (menos de cinco años al 2016).....	155
Tabla 27. Ficha Técnica de la Investigación.....	161
Tabla 28. Banca múltiple registrada en la ABM al 2017.....	162
Tabla 29. Población del estudio.....	164
Tabla 30. Modelo de variables en instrumento original.....	166
Tabla 31. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	169
Tabla 32. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	169
Tabla 33. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	170
Tabla 34. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	171
Tabla 35. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	171
Tabla 36. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	171
Tabla 37. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	172
Tabla 38. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	173
Tabla 39. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	173
Tabla 40. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	174
Tabla 41. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	174
Tabla 42. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	175
Tabla 43. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).....	176
Tabla 44. Total de bancos encuestados por ciudad.....	178
Tabla 45. Clasificación por ubicación geográfica.....	179

Tabla 46. País de origen por ciudad.....	180
Tabla 47. Razón social por ciudad.....	182
Tabla 48. Género del directivo por edades.....	182
Tabla 49. Antigüedad del directivo por Género.....	183
Tabla 50. Estructura Organizacional, gobierno corporativo, responsabilidad...	184
Tabla 51. Estructura Organizacional, Formalización, Compromiso.....	185
Tabla 52. Estructura Organizacional, comunicación, dirección.....	185
Tabla 53. Estructura Organizacional, comunicación, confianza.....	185
Tabla 54. Desempeño, estrategia interna.....	186
Tabla 55. Desempeño, estrategia externa.....	186
Tabla 56. RSE, cultura organizacional, satisfacción laboral.....	187
Tabla 57. RSE, cultura organizacional, inclusión social.....	187
Tabla 58. RSE, imagen corporativa, reputación.....	188
Tabla 59. RSE, normatividad, código de ética y conducta.....	188
Tabla 60. Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson.....	190
Tabla 61. Correlaciones.....	191
Tabla 62. Resumen del modelo.....	192
Tabla 63. ANOVA.....	192
Tabla 64. Coeficientes.....	193
Tabla 65. Tipo de banco*nivel de RSE.....	194
Tabla 66. País de origen del banco*Nivel de RSE.....	196
Tabla 67. Género del directivo/gerente actual de su empresa*nivel de RSE...	197
Tabla 68. Edad del directivo/gerente*Nivel de RSE.....	197
Tabla 69. Antigüedad del directivo/gerente*Nivel de RSE.....	198
Tabla 70. Escolaridad del directivo/gerente*Nivel de RSE.....	199

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura del Sistema Financiero Mexicano.....	47
Figura 2. Participación en el PIB por estados.....	62
Figura 3. Mapa con porcentaje de Empresas Multinacionales en México.....	70
Figura 4. Líneas Directrices OCDE.....	80
Figura 5. Distribución de firmantes por tipo de organización.....	91
Figura 6. Distribución de firmantes por Estado.....	92
Figura 7. Temas componentes de los Indicadores Ethos.....	97
Figura 8. Ámbitos estratégicos del Distintivo de ESR del CEMEFI.....	108
Figura 9. Histograma.....	196
Figura 10. Grafico P-P.....	196

1. INTRODUCCIÓN

El tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es observado desde múltiples grupos de interés (*stakeholders*), en relación con el compromiso organizacional con el cuidado del medio ambiente, el apoyo a la sociedad y la implementación de estrategias para un desarrollo económico responsable.

Con esta tesis doctoral nos proponemos aportar una mirada específica del sector bancario tanto privado como público, de los estados de Baja California y Sonora, México y su situación en materia de RSE. Con la finalidad de contribuir en el avance teórico del área de la RSE y aportar evidencia empírica sobre la percepción que tienen los directivos en su gestión bancaria sobre el nivel de prácticas de RSE, a partir de su estructura y desempeño organizacional.

1.1 Antecedentes

En el ámbito internacional, la RSE ha sido un concepto estudiado por diversas instituciones encargadas de fomentar y regular el comportamiento de las organizaciones, tales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización de Estados Americanos (OEA), la Unión Europea (UE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). En esa misma línea, el Reino Unido ha implementado dentro de sus políticas gubernamentales, un Ministerio de RSE y el gobierno español ha creado un foro de expertos en la materia, autorizados para establecerla y evaluarla.

En América Latina también se ha creado una nutrida red de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, dedicadas a la difusión, promoción y trabajo conjunto con empresas en el tema de la RSE, especialmente en inversiones hacia la comunidad y acción social para la búsqueda de una sociedad más equitativa, entre las cuales destacan: el Instituto ETHOS de Brasil, Acción Empresarial de Chile, Perú 2021, FUNDEMÁS en el Salvador y en México el

Centro Mexicano para filantropía (CEMEFI) el cual en conjunto con la Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE), organizaciones que revisan el cumplimiento de los indicadores para la obtención del Distintivo como Empresa Socialmente Responsable (Distintivo ESR).

En los últimos años se ha presentado una tendencia a nivel global que demanda que las empresas reporten sus contribuciones sociales y esto no excluye al Sistema Financiero Mexicano (SFM). Eso ha aumentado la importancia por la RSE y ha generado una expansión de las expectativas para establecer indicadores que permitan una evaluación y comunicación transparente del desempeño del sector bancario.

Esta visión institucional cobra especial importancia en las entidades financieras, debido a su impacto en el desarrollo económico de los países donde operan. En ese sentido, el sistema financiero, desempeña un papel central en el funcionamiento de la economía global, el cual está constituido por intermediarios y mercados financieros, a través de los cuales se moviliza el ahorro hacia usos más productivos.

Actualmente, de acuerdo con la Asociación de Bancos de México (ABM, 2016), existen distintos tipos de intermediarios financieros en el SFM, que captan, administran y canalizan el ahorro de las personas hacia la inversión, entre los más destacados se encuentran los bancos. Otros más son las aseguradoras, afianzadoras, arrendadoras, casas de bolsa y las administradoras de fondos de inversión.

De todos los intermediarios financieros que operan en el país, el más importante es la banca, la cual tiene como función principal canalizar el dinero que ahorran las personas para prestarlo a aquellos individuos que tienen necesidad de obtener financiamiento a través de créditos para diversos fines. A su vez, existen dos tipos de banca, la primera está compuesta por las instituciones de banca múltiple, que son todas aquellas corporaciones bancarias privadas, tanto nacionales como internacionales, multinacionales o globales y el segundo tipo, es

denominada banca de desarrollo, conformada por bancos públicos, propiedad del gobierno federal mexicano.

Por consiguiente, la banca en México se enfrenta a la presión de organizaciones sociales, sindicalistas, capital humano, clientes, accionistas, comunidad, intelectuales, autoridades gubernamentales y demás *stakeholders*, que les exigen responsabilidades referidas a aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

Sin embargo, aunque hasta el momento toda esa búsqueda de iniciativas para la RSE entre diversos grupos y organismos nacionales e internacionales, han generado guías e indicadores para fomentarla, todavía son pocos los bancos que la aplican como parte de su estrategia corporativa y no se ha identificado claramente la contribución social del sector bancario, en comunidades mexicanas específicas.

Por ello, el objetivo de este estudio es identificar el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de los bancos en Baja California y Sonora, a partir de su estructura y desempeño organizacional.

La tesis está organizada en secciones: primeramente se presenta la problemática, los objetivos y la justificación que delimitan esta investigación; posteriormente el marco de referencia que da sustento al estudio; en la siguiente sección se detalla la metodología utilizada; luego el apartado de resultados muestra el análisis de la información recabada; y finalmente, en la última parte, se plantean las conclusiones y recomendaciones.

1.2 Planteamiento del problema de investigación

1.2.1 Enunciado del problema

El contexto de los negocios internacionales de la última década está marcado por frecuentes escándalos financieros tanto de sus prácticas contables como administrativas, que culmina con la crisis económica de los mercados mundiales. El resultado, es una pérdida de confianza de la sociedad en los

sistemas financieros y en los intermediarios que operan en este sector; además del aumento de la conciencia social de reguladores, accionistas, empleados, consumidores y todos los *stakeholders* involucrados que demandan mejores herramientas para la evaluación de las prácticas empresariales de los bancos (KPMG, 2008).

Morata, Vilá y Suárez (2010) señalan que la última crisis financiera, ha puesto a prueba la credibilidad del concepto de Responsabilidad Social. A raíz de eso, se discute el verdadero alcance de la RSE y el tipo de instrumentos necesarios para garantizar un comportamiento responsable por parte de las empresas y en particular, la rendición de cuentas ante la sociedad por los impactos de sus actividades.

A ello se añade la incapacidad de muchos ejecutivos, sobre todo del sector financiero, que están dispuestos a lucrarse a costa de los demás, lo que pone el acento en una ética empresarial que puede atentar cuestiones tales como: las condiciones laborales, la colaboración con los *stakeholders*, el cumplimiento de obligaciones legales, el cuidado del medio ambiente y el respeto a los derechos humanos (Morata, et al. 2010).

En América Latina, los bancos constituyen la fuente más importante de provisión de servicios financieros tanto a personas como a empresas. Sin embargo, el sector bancario se ha caracterizado por deficiencias significativas, como la limitada profundidad de la intermediación, su escasa eficiencia y la falta de diversificación (BIS, 2007).

En virtud de ello, la RSE tiene una relevancia especial en el sector de servicios financieros, que no está presente en otros sectores, ya que la actividad financiera que la banca desarrolla, tiene repercusiones especialmente significativas en la actividad económica general y en el patrimonio de las personas. González y Gutiérrez (2012) aseguran que ese sector es elemental para el desarrollo social y económico de cualquier país, aunque en muchas ocasiones la reputación de algunos bancos se haya puesto en entredicho.

También puede argumentarse una falta de mecanismos internacionales y nacionales, normatividad y la escasa intervención del estado, que hasta la fecha no han sido capaces de disciplinar con la debida autoridad ni controlar eficientemente los comportamientos de los bancos multinacionales y nacionales del SFM.

De acuerdo con la Asociación de Bancos de México (ABM, 2014), la banca realiza grandes aportaciones sociales al desarrollo de nuestro país. Por ejemplo, durante el año 2013, pusieron en marcha diversos programas destinados a mejorar la atención de sus clientes, desarrollar nuevos productos y fortalecer la cobertura de los servicios bancarios. Sin embargo, por diversos motivos relacionados por una parte, con la falta de control y de transparencia organizacional y, por otra, una competitividad desmedida, estamos muy lejos de esa relación social y laboral tan amena. En consecuencia, la dificultad de conjugar rentabilidad económica y rentabilidad social, hace que esta última pierda peso en la balanza comercial y se termine apoyando los beneficios contables, disminuyendo los intereses sociales.

Parece ser, entonces, que una concepción de Responsabilidad Social no es suficiente para, por un lado, entender y explicar la realidad social de la banca y por otro lado, conciliar la necesidad de establecer una sociedad más justa con los intereses económicos más importantes para las organizaciones.

1.2.2. Formulación del problema

Si bien las prácticas internacionales sugeridas para las empresas del sector financiero son útiles, solamente dan una idea general de las iniciativas posibles de responsabilidad social en corporativos bancarios, sobre los niveles y necesidades de desarrollo específicos de cada región y país (Córdoba, 2006).

Asimismo, la discusión global en RSE ha influido en las empresas mexicanas dado los graves problemas sociales y ambientales que enfrenta el

país, por lo que estas cuestiones han ocupado un lugar central en sus esfuerzos para ser socialmente responsables (Logsdon, Thomas y Van Buren, 2006).

Para Cajiga-Calderón (s. f.) es claro que aún existen innumerables asuntos por resolver, para construir un entorno que ofrezca a la sociedad los satisfactores que necesita. Y al ser el proceso de globalización una realidad en el mundo, las comunidades de negocios, disfrutan día con día de mayor influencia, con el apoyo de los intermediarios financieros, cuyos aportes son cada vez más significativos en la cimentación de una economía con crecimiento sostenible y en la búsqueda de reducción de la pobreza que enfrenta gran parte de la población.

Es posible identificar que algunas entidades establecidas en Baja California y Sonora, tienen más influencia en el bienestar de otras, por ser las ciudades económicas más representativas de cada estado, con la mayor cantidad de bancos establecidos. Organizaciones financieras que enfrentan una gran disyuntiva, ya que por un lado procuran entender los escenarios de relaciones sociales (económico-laboral, institucional-legal, y cultural) de las comunidades locales, pero por otra parte, establecen relaciones de poder, cuyas políticas provienen de un corporativo, que en algunos casos, tiene su origen en otro país considerado como “país desarrollado” y son diseñadas en función a las necesidades de esos territorios.

De ahí se deriva el interés por este estudio, inicialmente por la escasa apertura que tienen los bancos para proporcionar cualquier tipo de información, así como, la poca investigación realizada al sector de servicios financieros en México, fuera de estudios económicos y el aumento de la conciencia social, que demanda mejores prácticas en su gestión, para garantizar un comportamiento más responsable hacia el territorio local donde se establecen.

El estudio se enmarca desde un análisis de las prácticas de la banca de Baja California y Sonora, tan escasamente estudiada, con una urgente necesidad de implantar estrategias locales y así obtener una mejor comprensión de los factores que influyen en su desempeño.

En ese sentido, cabría revisar las preguntas de investigación ¿cómo afectan el nivel de responsabilidad social de los bancos de Baja California (B.C.) y Sonora, la estructura organizacional y el desempeño empresarial? y en específico ¿cómo aplica la RSE, la Banca nacional y multinacional de B.C. y Sonora?, ¿existe relación entre la variable dependiente de RSE, con las independientes de estructura organizacional y el desempeño empresarial?, ¿existe relación entre las variables independientes de estructura organizacional y el desempeño empresarial?, ¿existe alguna diferencia en el nivel de RSE según el género, la edad, la antigüedad y la escolaridad de los directivos bancarios de Sonora y B.C.?, y ¿existe relación entre el país origen de la inversión, con el grado de aplicación de la RSE entre las empresas del sector bancario de Baja California y Sonora? para conocer concretamente la posición que asumen actualmente los corporativos del sector bancario de B. C. y Sonora, en aras de participar cada vez más activamente en el desarrollo social de nuestro país y en particular de los estados del estudio.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 objetivo general

Identificar el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de los bancos en Baja California y Sonora, a partir de su estructura y desempeño organizacional.

1.3.2 objetivos específicos

1. Determinar el nivel de Responsabilidad Social entre los bancos de B.C. y Sonora según el tipo de Banca (nacional o multinacional).
2. Detectar la relación de la estructura organizacional de las empresas bancarias de B.C. y Sonora con la RSE.
3. Detectar la relación del desempeño empresarial de las empresas bancarias de B.C. y Sonora con la RSE.

4. Detectar la relación de la estructura organizacional de las empresas bancarias de B.C. y Sonora con el desempeño empresarial.
5. Analizar la relación entre el país origen de la Inversión con el nivel de aplicación de la RSE entre las empresas del sector bancario de Baja California y Sonora.
6. Verificar si existe diferencia en el nivel de Responsabilidad Social según el género de los directivos bancarios de Sonora y B.C.
7. Verificar si existe diferencia en el nivel de Responsabilidad Social según la edad de los directivos bancarios de Sonora y B.C.
8. Verificar si existe diferencia en el nivel de Responsabilidad Social según la antigüedad de los directivos bancarios de Sonora y B.C.
9. Verificar si existe diferencia en el nivel de Responsabilidad Social según la escolaridad de los directivos bancarios de Sonora y B.C.

1.4 Justificación y delimitación de la investigación

De acuerdo con las investigaciones de Vives y Peinado-Vara (2011), la información disponible sobre la implementación de la RSE en Latinoamérica resulta relativamente débil y mucha de la evidencia es circunstancial, pues muy pocas compañías tienen una agenda formal de RSE que garantice condiciones laborales saludables y comunidades habitables.

Conscientes del efecto social que han adquirido las compañías, los gobiernos, organismos no gubernamentales y las organizaciones internacionales exigen mayor transparencia en las decisiones de la administración de empresas, principalmente a las multinacionales, debido a sus efectos regionales, nacionales y mundiales (Carrillo, Plascencia y Gomis, 2011).

La banca es posiblemente el sector económico más regulado por el Estado; sin embargo, esta regulación no siempre ha tenido entre sus ejes la promoción de la RSE como primer objetivo. No obstante, gran parte del dinamismo y de las transformaciones experimentadas por la banca centroamericana y mexicana, resultan de estrategias para hacer frente a esas fuentes reguladoras externas, que les exigen convertirse en corporativos más responsables socialmente.

La importancia del estudio de los bancos, radica en que son instancias de mucho peso en el desarrollo de los países (captación y canalización de recursos); por lo tanto, su comportamiento organizacional está sujeto a múltiples medidas que reglamentan su actuar. En el caso de México, se ha tenido que redefinir la normatividad a partir de las crisis económicas, con el fin de ajustarla a los nuevos criterios mundialmente aceptados. La internacionalización de las organizaciones, implica asumir o no determinadas reglas y en ocasiones, deben elegir qué reglas aceptar, ya sean las del país sede o de una localidad determinada.

Este contexto resalta que el sector bancario del país, en particular los estados en estudio, Baja California y Sonora, movilizan importantes cantidades de capital financiero e inversión. No obstante, es conveniente revisar si esas empresas cuidan, no solo el propósito de diversificar los mercados y orientar sus negocios hacia la búsqueda de ganancia, a expensas del cumplimiento de sus obligaciones con los *stakeholders* y verificar ¿Qué prácticas de RSE llevan a cabo este tipo de corporativos, tanto multinacionales como nacionales?, porque es a través de la responsabilidad social que pueden aportar al desarrollo sostenido en las comunidades donde están establecidos.

En esa misma línea, González y Gutiérrez (2012), afirman que el sector financiero es uno de los que tiene mayor influencia en el conjunto del sistema económico y, las posibles prácticas bancarias de RSE, son uno de los temas más interesantes y retadores para investigar. La toma de conciencia del impacto que el buen funcionamiento de los bancos tiene sobre el bienestar de la población, resulta clave para entender, en toda su amplitud, la necesidad de asumir la RSE como eje fundamental en la estructura y desempeño organizacional de la banca.

No obstante, pese a las bondades que supone la existencia de este tipo de instituciones financieras, es preciso indicar que, en ocasiones, la teoría económica convencional no tiene en cuenta la calidad de las mismas, ni los problemas relacionados con la información asimétrica que proporcionan, ni la competencia imperfecta, lo que puede producir niveles de financiamiento inferiores al óptimo, así como una distribución ineficiente de recursos afectando el crecimiento económico del país.

Ante ello, la sociedad mexicana busca cada vez más que las empresas sean éticas y que establezcan mecanismos que reporten que se está contribuyendo en el aspecto social. Por tanto, la importancia alcanzada por la RSE ha generado una expansión de las expectativas, con la necesidad de establecer indicadores que permitan identificar esfuerzos de medición, evaluación, mejores prácticas y comunicación de sus resultados. Esta mayor exigencia y compromiso con la sociedad, encuentra en la RSE, una sólida forma de retribución.

En general, el sector bancario ha sido tradicionalmente evaluado mediante indicadores financieros, determinando sus medidas de desempeño en cuestiones principalmente económicas, quedando excluida la RSE de la mayoría de los estudios previos. Los últimos años han marcado una tendencia diferente, donde ya no son suficientes los indicadores financieros y por tanto, se les solicita a los corporativos bancarios, una evaluación integral de su ejercicio, anexando medidas en cuestiones sociales y éticas. De esta forma, se pretende que los bancos se vayan evaluando, de tal forma que contribuyan al desarrollo sostenible y respondan en forma eficaz a los requerimientos de sus diferentes *stakeholders* (Aranguren-Gómez y Martínez-Cerna, 2010).

Sin embargo, esta medición entraña grandes dificultades, ya que los pocos estudios realizados en el sector bancario en México, también han sido abordados desde la perspectiva económica sin profundizar en la dimensión social y los corporativos muestran bajo interés de participación. En ese sentido, la principal aportación de esta tesis para el campo de conocimiento, inicia con la transparencia del desempeño de los bancos de Baja California y Sonora, México;

además del diseño y la aplicación de un instrumento que señala la contribución precisa de los esfuerzos sociales del contexto bancario en ambos estados.

Teniendo en cuenta la orientación del proyecto, es necesario observar la estructura organizacional de las empresas del sector bancario establecidas en Baja California y Sonora, desde la perspectiva de la dimensión social de RSE, por ser la que más tiene en cuenta el impacto de la toma de decisiones en las empresas sobre la sociedad en general, los individuos de la comunidad y el personal que labora en estas organizaciones, quienes serán los principales actores beneficiarios de este estudio.

2. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presenta el marco de referencia que fundamenta la investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial de las empresas del sector bancario en Baja California y Sonora México, dividido en marco: contextual, teórico, conceptual y normativo-legal.

2.1 Marco contextual

El entorno empresarial dinámico exige a las organizaciones el cumplimiento de expectativas sobre la buena gobernanza, la ética empresarial y la responsabilidad social. El tema sobre RSE ha tenido un acelerado desarrollo en las últimas décadas, como consecuencia de la intensificación de la globalización, el poder de los medios informativos, las redes sociales y el surgimiento de economías emergentes. Adicionalmente, la crisis financiera de 2007-2010, atribuida a irresponsabilidades empresariales y negligencia de los organismos reguladores, agudizó la sensibilidad general de la sociedad hacia la RSE (Vives y Peinado-Vara, 2011).

Ante la obligación que tienen las economías globales, la RSE ha evolucionado, haciendo cada vez más partícipe y responsable a la empresa en la

definición del tipo de sociedad al que aspira. Uno de los aspectos más importantes de la RSE es la transparencia interna, que está creando un fuerte flujo de capital, hacia compañías preocupadas por el medio ambiente y generadoras de empleos en sectores excluidos (Prado, Flores, Pratt y Ogliastri, 2004).

De acuerdo con Vives et al. (2011), la RSE es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección, para actuar en beneficio de trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia empresarial. En otras palabras, es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra.

2.1.1 La Responsabilidad Social Empresarial en el Mundo

Para adentrarse en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, es importante ubicarse en su evolución histórica y así, lograr identificar el estado actual de la discusión.

A nivel mundial desde hace algunos años atrás, algunos gobiernos conscientes de la importancia de la RSE de las empresas, han adoptado diversas políticas públicas, al respecto, Andreu, (2005) señala:

En Francia desde enero 2002, se aprobó una ley de regulación económica (LOI 116), que obliga a las empresas cotizadas en ese país, a publicar informes de sostenibilidad. Esta Ley divide la comunicación de la Responsabilidad Social Corporativa, en cuatro ámbitos: comunidad, derechos humanos, estándares laborales y gestión del medio ambiente.

En el ámbito de la promoción de la transparencia informativa conviene destacar la iniciativa promovida por la Cámara de los Comunes Británica en junio de 2002, la CSR Act. en el Reino Unido.

Desde el gobierno alemán, se ha dado prioridad al sistema de gestión medioambiental EMAS 59, *Eco-Management and Audit Scheme* y a partir del 2002, se exige que las empresas declaren si toman en cuenta estas directrices.

Dentro de EE.UU. La Agencia de Protección Medioambiental (EPA), tiene establecido un directorio de sustancias tóxicas y todas las compañías están obligadas a facilitar los datos relativos a las emisiones de sustancias contenidas en ese documento.

En el año 2000, el Ministerio del Medio Ambiente de Japón, hizo públicas unas Directrices sobre información medioambiental, acompañadas de una serie de indicadores de actuación medioambiental, que básicamente siguen el modelo propuesto por *Global Reporting Initiative* (GRI) y ha influido en el hecho de que un 72% de las cien mayores compañías japonesas, hayan publicado información medioambiental en 2001 y esto siga en aumento.

En Australia existe un directorio, denominado *National Pollutant Inventory* y en el 2000 entró en vigor la reforma *Corporations Law*, que exige a las empresas, información pública detallada acerca de cómo aplica la legislación medioambiental.

En marzo de 2002 se presentó el nuevo Informe King sobre Gobierno Corporativo para Sudáfrica (King 2), el cual se trata de un código de buen gobierno que refiere la necesidad de publicar informes de sostenibilidad, con información social y medioambiental fiable, clara y comparable, de acuerdo al modelo propuesto por el GRI. A partir de junio 2002, la Bolsa de *Johannesburgo* (JSE), exige a todas las empresas cotizadas, el cumplimiento de lo contemplado en el informe King 2, incluyendo el quinto capítulo sobre transparencia (p.131-135).

Asimismo, en un contexto internacional, existen Organismos que verifican la instrumentación de la RSE de las Empresas Multinacionales (EMN), entre los más importantes se pueden destacar:

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), formada por Alemania, Austria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Islandia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Noruega, Holanda, Portugal, Reino Unido, Suecia, Suiza, Turquía, Japón, Finlandia, Australia, Nueva Zelanda, México, República Checa, Hungría, Polonia, Corea y Eslovaquia que desarrolló en 1976 las líneas Directrices dirigidas a las EMN con principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con

las legislaciones aplicables, para aumentar la Inversión Extranjera Directa (en adelante IED) y potenciar la contribución de las organizaciones al desarrollo sostenible (OCDE, 2013).

Actualmente, esta iniciativa es una de la más importante pauta de operación de las EMN, con orientaciones en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo, de vida y relaciones laborales. Estos principios refuerzan convenios y recomendaciones internacionales del trabajo de la OIT.

Un año después (1977), en Sudáfrica son emitidos por el Reverendo Sullivan, los Principios Globales de Sullivan, como un llamado a las empresas para apoyar los derechos humanos, luchar contra la discriminación social, así como, el apoyo de la justicia política, social y económica en sus negocios. Es un código de conducta relativo a derechos humanos, derechos de los trabajadores y seguridad en el trabajo, que establecen un marco para que las empresas consigan sus objetivos dentro del respeto a los trabajadores y las comunidades (García, 2010).

En 1986 se presentan los principios de la *Caux Round Table*, formados por empresarios líderes de Europa, Japón y Estados Unidos, como una visión para el comportamiento ético y responsable de las empresas. Estos pretenden servir de base para la actuación de las organizaciones globales líderes, ya que consideran que deben tener un papel más importante en la mejora de las condiciones económico-sociales (García, 2010).

En 1996 surge el Libro Verde sobre Servicios financieros: Cómo satisfacer las expectativas de los consumidores y en 1997 se publica el Libro Blanco Energía para el futuro: fuentes de energía renovables para una estrategia y un plan de acción comunitarios, libros que siguen vigentes y son muy usados actualmente (CE, 2001).

Posteriormente, en 1998, surge la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativa a los principios y derechos fundamentales

del trabajo, que es básico respetar en todas las naciones miembros, comprendidos en cuatro categorías (García, 2010):

1. Libertad de asociación, libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
2. Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.
3. Abolición del trabajo infantil.
4. Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Una de las iniciativas más grande de RSE en el mundo, surge en el 2000, rescatando las cuatro categorías anteriores, a través del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (U.N. Global Compact en inglés), el cual invita a las organizaciones, a alinear operaciones con diez principios universalmente aceptados que engloban áreas sobre derechos humanos y laborales, la protección ambiental y la anti-corrupción. Abarca temas relacionados con los negocios responsables y el papel que pueden jugar las organizaciones en la transformación de la economía hacia mercados incluyentes y sostenibles (Red del Pacto Mundial, 2012).

En el 2003, diez bancos líderes de siete países, anunciaron la adopción de los Principios de Ecuador (PE), los cuales son la referencia del sector financiero asumidos de manera voluntaria, para la gestión de temas sociales y ambientales en relación con el financiamiento de proyectos de desarrollo. Estos principios se originaron como iniciativa de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y las guías generales sobre medio ambiente, salud y seguridad del Banco Mundial para el fomento de las inversiones sostenibles del sector privado, en los países en desarrollo, a fin de garantizar que los proyectos financiados se desarrollen de manera socialmente responsable y reflejen prácticas sólidas de gestión ambiental, como por ejemplo: la protección de la biodiversidad, el empleo de recursos renovables y la gestión de residuos, la protección de la salud humana y los desplazamientos de población (PE, 2013).

En diciembre de 2005 surge en la UE otro Libro Blanco sobre la Política de los servicios financieros 2005-2010. Posteriormente en noviembre 2006, se suma

el siguiente Libro Blanco sobre la mejora del mercado único de fondos de inversión.

En cuanto a normas de gestión y verificación, el *Institute of Social and Ethical Accountability* busca el aseguramiento de la RSE, aplicando la *Normativa AccountAbility 1000* (AA1000 AS), que facilita a los proveedores de servicios de aseguramiento, la aplicación de un instrumento para ir más allá de la simple verificación de datos, al evaluar cómo las organizaciones gestionan la sostenibilidad y reflejar el desempeño en su informe final. Es decir, sirve para que la organización reporte asuntos de sostenibilidad, a través de una evaluación de cumplimiento de los principios de la AA1000 AS (AA1000 AS, 2008).

La *Social Accountability International* (SA 8000) es una certificación voluntaria, creada por una organización estadounidense llamada Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI), con el propósito de promover mejores condiciones laborales. La SA 8000 se creó como una normativa, al establecer las condiciones mínimas para alcanzar un ambiente de trabajo seguro y tratar aspectos sociales relacionados con el trabajo: derechos humanos, eliminar el trabajo infantil, mejorar la seguridad y la salud ocupacional, libertad de asociación y negociación colectiva, lucha contra la discriminación, y reglamentar la jornada laboral y las remuneraciones (Andersen, 2003).

Asimismo, la *International Organization for Standardization* (ISO) 26000 es una norma internacional que proporciona orientación sobre los principios de RSE, sus materias fundamentales y las maneras de integrarla en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos de la organización. ISO tomó las medidas para asegurar que la norma fomentara valor agregado, al incorporar la participación de todos aquellos interesados en la RSE, mediante una representación equilibrada de las seis categorías de *stakeholders* designados: industria, gobierno, trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales y otros, adicionalmente a un balance por género y origen geográfico (ISO, 2010).

En cuanto a otras normas de verificación, se encuentran las memorias de sostenibilidad, Delgado-Sierra (2012) resalta que la norma más extendida es la

AA1000AS (AA1000 Assurance Standard) lanzada en 2003 por el organismo *Accountability*. Es la principal norma a nivel internacional sobre aseguramiento y se desarrolló para asegurar la credibilidad y la calidad de los informes públicos de sostenibilidad de las organizaciones, sobre su desempeño social, ambiental y económico.

En lo que se refiere a la elaboración de memorias de sostenibilidad, Delgado-Sierra (2012), destaca que la iniciativa más internacional y estandarizada es la *Global Reporting Initiative* (GRI). Esta organización es creada en 1997 por la unión de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA). La Guía surge para servir de marco aceptado e informar acerca del desempeño económico, ambiental y social, conocido como triple balance o *triple bottom line*.

Estas guías proporcionan un marco de referencia para que la organización informe acerca del desempeño económico, ambiental y social, con independencia de su tamaño, sector o localización y pueden ser utilizadas por pequeñas y grandes empresas, localizadas en distintas geografías al mismo tiempo.

También las agencias de *rating* ejercen una función de escrutinio e investigación sobre la actuación de las empresas en sus ámbitos social, ambiental y ético. Entre las más importantes destacan *ELRIS14*, empresa de *rating* fundada en el Reino Unido en 1983 y que investiga a más de 2.800 compañías en todo el mundo, y *SiRi Company* fundada en el año 2000 y que proporciona *ratings* e información sobre las 600 mayores compañías globales.

Los datos proporcionados por dichas agencias de *rating* sobre análisis de RSE, es muy útil para los inversores y el resto de *stakeholders*, ya que es información relevante para desarrollar proyectos de Inversión Socialmente Responsable (ISR). La ISR añade criterios sociales y medioambientales a los criterios financieros. Así los inversores buscan invertir en fondos éticos o fondos verdes representados por empresas con un comportamiento socialmente responsable. Tal y como indica el Comité Económico y Social Europeo que invertir de manera socialmente responsable, significa administrar una cartera de valores

no sólo en función de los resultados financieros, sino también integrando criterios relativos a la sociedad y al medio ambiente.

El origen de la inversión socialmente responsable surge en los años 70 en Estados Unidos. En 1971 se lanza en dicho país el primer fondo socialmente responsable: *Pax World Fund*. Dicho fondo se crea con la intención de agrupar aquellos inversores que no desean invertir en empresas estadounidenses vinculadas al mantenimiento de la guerra de Vietnam. Posteriormente este tipo de inversión se ha ido consolidando en la forma de buscar invertir en empresas a las que no sólo se les exigen resultados financieros, sino también buenas prácticas sociales, medioambientales o laborales, entre otras.

En Europa el primer fondo socialmente responsable se lanzó en el Reino Unido en 1984, denominado *Stewardship Fund*. Los orígenes tuvieron lugar durante la década de los años 70, en la que se produjo una desinversión en empresas británicas con inversiones en Sudáfrica, como protesta al régimen sobre todo inversiones protagonizadas por iglesias británicas. A lo largo de todos estos años los fondos socialmente responsables han ido aumentando paulatinamente en todos los países europeos.

A la hora de elaborar un fondo socialmente responsable, en primer lugar hay que definir los criterios éticos, sociales y medioambientales que lo concretan. Así las organizaciones que encajan con dichos criterios son incluidas en el listado de empresas invertibles. A la hora de seleccionarlas, se utilizan criterios negativos, que son aquellos que se excluyen de la inversión, ya que se definen los criterios mínimos por cumplir, para que una empresa pueda entrar en el fondo (p.e algunos fondos excluyen a la industria militar, tabaqueras, bebidas alcohólicas etc.) y los criterios positivos, que valoran los comportamientos socialmente responsables de las empresas, de forma que, sirven para seleccionar a aquellas empresas con mejor comportamiento.

Algunos de los Índices de Sostenibilidad más conocidos son:

1) *Domini 400 Social Index* lanzado en 1990 por *KLD Research & Analytics*.

- 2) *Dow Jones Sustainability Group Index* lanzado en 1999 por *Dow Jones & Company* y *SAM Sustainable Asset Management*.
- 3) *FTSE Good Index Series* lanzado en el 2000 junto con EIRIS y UNICEF.

En 2001, se creó el Foro Europeo de Inversión Social conocido como Eurosif (*European Social Investment Forum*) con la unión de foros nacionales de inversión socialmente responsable de Reino Unido, Francia, Alemania, Italia, y Países Bajos. Eurosif es la institución europea de referencia para el desarrollo y promoción de la inversión socialmente responsable, cuenta con el apoyo de la Comisión Europea (CE) y tiene una multitud de socios de varios países europeos.

En noviembre de 2004 Eurosif creó las Líneas Directrices de Transparencia de ISR (*European SRI Transparency Guidelines*) con el objetivo de ofrecer más claridad sobre los principios y procesos de los fondos socialmente responsables, y para ayudar a los inversores en la toma de decisiones de inversión.

El Consejo Europeo en el 2000, aprobaba la Agenda de Lisboa, en la que se establecía como objetivo convertir a la Unión Europea en la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, antes del 2010, capaz de un crecimiento económico duradero acompañado por una mejora cuantitativa y cualitativa del empleo y una mayor cohesión social. Es en la cumbre de Lisboa donde se hace referencia por primera vez al concepto de Responsabilidad Social en el ámbito europeo.

La Comisión Europea (CE) crea en el año 2000 el Grupo de Alto Nivel sobre RSE, en el que se reúnen representantes de todos los países de forma periódica. A finales del mismo año en la Cumbre Europea de Niza, adopta la Agenda Social Europea, donde se vuelve a producir una referencia a la RSE y se aprueba la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y publica el Libro Blanco. En el año 2001 durante el Consejo Europeo de Estocolmo se indica la intención de fomentar la Responsabilidad Social y se anuncia la próxima presentación del Libro Verde.

Así el 18 de julio de 2001 la Unión Europea lanza su Libro Verde para fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Su objetivo es el de iniciar un amplio debate sobre cómo podría fomentar la Unión Europea la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional. El Libro Verde es presentado como un marco general de actuación para las empresas en aspectos relativos a seguridad en el trabajo, gestión de recursos humanos, impacto medioambiental, derechos humanos, entre otros.

Luego se comienza a poner énfasis en la actividad del sector financiero en la UE y comienzan a surgir Libros Verdes relacionados: en mayo 2005, el Libro Verde sobre la política para los servicios financieros (2005 - 2010); en julio de 2005 se crea el Libro Verde sobre la mejora del marco de la UE para los fondos de inversión; en 2007 aparecen Libro Verde sobre la utilización de instrumentos de mercado en la política de medio ambiente y otras políticas relacionadas y Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor en el mercado único; en 2010 el gobierno corporativo en las entidades financieras y las políticas de remuneración; en marzo 2012 se origina uno de los libros más importantes: el sistema bancario en la sombra, donde se expresa que no ha sido el principal foco de la regulación y la supervisión prudencial, dejando al descubierto deficiencias, en particular lagunas reglamentarias, una supervisión ineficaz, mercados opacos y productos demasiado complejos (Comisión Europea, 2014).

En este propósito de un análisis evolutivo, de acuerdo con Ruíz (2013), se hace una descripción por fases:

1. Se concreta en la primera mitad del siglo XX, en ella surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad y las empresas comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de la realización de actividades filantrópicas puntuales.
2. Se consolida en la segunda mitad del siglo XX, ya que la comunidad en general comienza a tomar conciencia sobre la capacidad que tiene el sector privado para influir y solucionar los problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que con su actividad ocasionaba en el

entorno, esto generó presión para que el Estado interviniera imponiendo normas, con el fin de proteger intereses públicos y recursos naturales.

3. Actualmente sigue vigente un período en el que muchas empresas, instituciones y gobierno intentan encontrar un método para hacerle frente al cambio social. Esta fase se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de normas del gobierno y de la sensibilidad de las organizaciones; en este sentido, la empresa, el gobierno y la sociedad se han interrelacionando de tal forma, que pueden cambiar sus papeles y decisiones originales, hacia actuaciones en pro de los distintos *stakeholders* (p. 34).

2.1.1.1 Las empresas multinacionales

Indistintamente del país que se viva, es muy probable encontrarse con los nombres de numerosas y gigantescas corporaciones multinacionales. El gobierno corporativo en las EMN y la consideración de la dimensión social y medioambiental de sus actividades, ha adquirido una importancia notable en los últimos años. A pesar de que hay evidencia de los efectos positivos que inducen las EMN en los países donde se instalan de que estimulan el crecimiento económico y el desarrollo social, aumentan la cantidad y la calidad del empleo, facilitan la transferencia de nuevos conocimientos y tecnologías, intensifican la competencia, etc., con frecuencia su legitimidad es cuestionada por algunos sectores sociales y *stakeholders*. Tradicionalmente se les acusa de desplazar a las empresas locales, emplear tecnologías que no siempre se adaptan a las características de los entornos de los países de destino, crear puestos de trabajo no cualificados con bajos salarios, manipular los precios de transferencia para reducir los impuestos locales y abusar de su poder político y económico en los países de acogida. (Kolk et al. 2006; en Nieto, 2008).

En efecto, Levi (1997), asegura que las utilidades de algunas de las corporaciones más grandes pueden acceder a los presupuestos operativos de los gobiernos en los países más pequeños. Es precisamente el poder que tal escala puede conferir lo que ha conducido a la preocupación más grande. ¿Pueden las

multinacionales manipular a sus gobiernos anfitriones en beneficio de los accionistas y en detrimento de los ciudadanos del país de operación? Esto se ha conducido a varios países e incluso a la ONU para investigar la influencia de las multinacionales. Los aspectos que se han considerado incluyen lo siguiente:

Las EMN frecuentemente tienen acceso directo a fuentes externas de las finanzas y eso puede desafiar la política monetaria local. De manera similar, los esfuerzos por la expansión económica pueden verse frustrados, si se desplazan fondos hacia el extranjero en busca de ventajas de rendimientos financieros. Esto puede ocasionar que las multinacionales se conviertan en un animal resbaladizo para los recaudadores de impuestos. Es así como las EMN ofrecen un potencial de conflicto entre los gobiernos nacionales, ya que hasta el momento, no existe una manera sencilla para controlar ni castigar a las compañías que no se ajustan a las reglas. (Levi, 1997).

2.1.1.2 Las mejores EMN para trabajar en el mundo

Ofrecer un buen ambiente de trabajo así como desarrollo profesional también son factores de competencia entre las empresas del mundo. Así, el *Great Place to Work* (2014), elaboró la lista de las 25 mejores multinacionales para trabajar del mundo, lista en la que se evaluaron a empresas de 45 países, los cuatro primeros lugares se aprecian en la tabla 1 y son liderados los gigantes Google, SAS Institute, NetApp, W.L. Gore & Associates.

Tabla 1. Las Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo

LAS MEJORES EMN PARA TRABAJAR EN EL MUNDO 2014		
RANKING	COMPAÑÍA	SECTOR
1	GOOGLE	Tecnología de Información
2	SAS INSTITUTE	Tecnología de Información
3	NETAPP	Tecnología de Información
4	W.L. GORE & ASSOCIATES	Manufactura y Producción

5	BETCORP	Ventas al Menudeo
6	MICROSOFT	Tecnología de Información
7	MARRIOTT	Hotelero
8	MONSANTO	Manufactura y Producción
9	CISCO	Tecnología de Información
10	AMERICAN EXPRESS	Servicios Financieros
11	SCOTIABANK	Servicios Financieros
12	SC JOHNSON	Manufactura y Producción
13	AUTODESK	Tecnología de Información
14	TELEFONICA	Telecomunicaciones
15	NATIONAL INSTRUMENTS	Manufactura y Producción
16	FEDEX CORP.	Transporte
17	ATENTO	Tecnología de Información
18	EMC	Tecnología de Información
19	DAIMLER	Servicios Financieros
20	DIAGEO	Manufactura y Producción
21	HYATT	Hotelero
22	MARS	Manufactura y Producción
23	ACCOR	Hotelero
24	EBAY	Tecnología de Información
25	THE COCA COLA COMPANY	Manufactura y Producción

Fuente: Elaboración propia desde Great Place to Work (2014)

De igual forma, otras multinacionales extranjeras mencionadas son Microsoft, Marriott, Scotiabank y Telefónica, que ocupan la sexta, séptima, undécima y décimo cuarta casilla del *ránking* general.

La EMN denominada Atento (puesto 17), Accor (puesto 23) y Coca Cola (puesto 25) con sede en nuestro país también figuran en la tabla global, en la que se consideraron a compañías con más de 5.500 colaboradores alrededor del mundo y un mínimo del 40% de su fuerza laboral fuera del país matriz.

En esa misma línea, la tabla 2 presenta la más reciente lista de las 25 mejores multinacionales para trabajar del mundo del *Great Place to Work* (2016), donde se destacan los cuatro primeros lugares son liderados los gigantes Google, SAS Institute, W.L. Gore & Associates Y Dell EMC.

Tabla 2. Las Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo

LAS MEJORES EMN PARA TRABAJAR EN EL MUNDO 2016		
RANKING	COMPAÑÍA	SECTOR
1	Google	Tecnologías de la información
2	SAS Institute	Tecnologías de la información
3	W.L. Gore & Associates	Manufactura y producción/Textiles y productos textiles
4	Dell EMC	Tecnologías de la información Administración de almacenamiento/datos
5	Daimler Financial Services	Servicios financieros y seguros
6	NetApp	Tecnologías de la información Administración de almacenamiento/datos
7	Adecco	Servicios profesionales
8	Autodesk	Tecnologías de la información
9	Belcorp	Comercio/Retail
10	Falabella	Comercio/Retail
11	Hyatt	Hospitalidad
12	Mars	Manufactura y producción
13	Accor	Hospitalidad
14	Cisco	Tecnologías de la información
15	Cadence Design Systems	Tecnologías de la información Software

16	Atento	Servicios profesionales Business Process Outsourcing / Call centers
17	Hilton	Hospitalidad
18	Scotiabank	Servicios financieros y seguros Servicios bancarios y crediticios
19	Diageo	Manufactura y producción Bebidas
20	S.C. Johnson	Manufactura y producción
21	EY	Servicios profesionales
22	Adobe	Tecnologías de la información
23	Monsanto	Manufactura y producción Química
24	3M	Manufactura y producción
25	American Express	Servicios financieros y seguros Servicios bancarios y crediticios

Fuente: Elaboración propia desde Great Place to Work (2016)

De igual forma, otras multinacionales extranjeras mencionadas son: Netapp, Adecco, Scotiabank y American Express, que ocupan la sexta, séptima, décimo octava y vigésimo quinta casilla del *ránking* general.

En tanto, Atento (puesto 16) y Accor (puesto 13) con sede en nuestro país también figuran en la tabla global, en la que se consideraron a compañías con más de 5.500 colaboradores alrededor del mundo y un mínimo del 40% de su fuerza laboral fuera del país matriz.

2.1.1.3 La evolución de la Banca

La historia bancaria toma un nuevo rumbo en los inicios del siglo XX, es el momento en que no sólo se menciona el desarrollo bancario europeo, sino del mundo; lo anterior debido a que surgió un hecho que modificó la vida bancaria de los europeos, principalmente de los ingleses. En 1920, Estados Unidos de

América fue el país que desplazó a Inglaterra en cuestiones bancarias, ya que el dominio del dólar sobre la libra esterlina fue determinante, dicho evento creó desconcierto y confusión en los mercados monetarios y de capital, momento donde se empiezan a reconocer las funciones bancarias (Guerra, 2010).

Herrera, (2003) resalta que la industria bancaria norteamericana ha sido tradicionalmente regulada por parte del Estado, los gobiernos federados y estatales y sus agencias específicas. A los bancos comerciales no se les permitía pagar intereses sobre depósitos en cuentas corrientes y la tasa que podían pagar sobre depósitos de ahorro y crédito, también eran fijas. Esta fijación de las tasas de interés, era solamente para evitar la competencia que pudiera inducir a buscar préstamos riesgosos. Además, existía una entrada restringida que requería de licencias estatales, federales o permisos legales y se forzaba al nuevo participante a demostrar la necesidad de contar con ciertas instituciones financieras.

La nueva industria de servicios financieros cambia el escenario, tan cuidadosamente trabajado en la década de los 30. La segmentación del mercado y la entrada restringida estaban desapareciendo conforme surgen la banca interestatal y los acuerdos regionales. A finales de los 60 y 70's los cambios tecnológicos redefinen el sector bancario, principalmente, con la creación del cajero automático y la amplia capacidad de almacenamiento de las computadoras, reduciendo los costos de transacción (Herrera, 2003).

De esta forma, Herrera (2003) sostiene que una combinación de innovaciones, tasas de inflación crecientes, portafolios diversificados y desregulación, han modificado fuertemente la estructura regulatoria bancaria establecida en el pasado. Ahora existe una nueva estructura de fondos bancarios con variabilidad en los costos, además de no hay distinciones entre banca y no banca y han desaparecido las restricciones geográficas para las operaciones financieras.

2.1.1.4 La multinacionalización de la banca

De acuerdo con Levi (1997), las oficinas de los bancos a cargo de países extranjeros se vuelven muy comunes. Los bancos compiten entre sí en los mercados de unos y otros por los depósitos y préstamos. La participación que ocupan los bancos extranjeros en los depósitos de Estados Unidos crece de 6.6% a 16.2% entre 1980 y 1991, mientras que la participación de activos crece de 11.9 % al 22.6 % durante el mismo período. Si tomamos como base de medición los préstamos concedidos a los negocios, la presencia de los bancos extranjeros es aún más pronunciada, proviniendo en 1991 más de una tercera parte de tales préstamos en el país estadounidense, es decir, el doble de la importancia relativa en 1980.

A través de la apertura de oficinas de representación, de agencias y de sucursales y la adquisición por establecimiento de subsidiarias, la banca se ha convertido en una verdadera empresa multinacional. La reputación y las regulaciones que contribuyen a la multinacionalización empresarial también se aplican a la banca en general, según Levi (1997); Eun y Resnick (2009), los siguientes factores se aplican a la banca en forma exclusiva, para que pueda establecer operaciones multinacionales:

- Información de mercado: aunque muchas de las oficinas establecidas en el extranjero, pueden no ser rentables por sí mismas, al actuar como observadores para sus bancos matrices locales, mejoran la rentabilidad de las operaciones en los bancos globales y proporcionan ventajas de conocimiento.
- Información de prestatario en el país de origen: cuando se hacen préstamos en el extranjero, los bancos podrían considerar la opinión de un banco extranjero, acerca de la estabilidad financiera de un prestatario para verificar su historial crediticio y contar con mejores referencias para tomar mejores decisiones.
- Atención a clientes: estratégicamente, puede ser mejor opción que un banco atienda sus clientes nacionales en sus operaciones extranjeras,

que permitir que sus clientes desarrollen vínculos fuertes con los bancos extranjeros o con nacionales de la competencia que tienen oficinas en el extranjero.

- Servicios de custodia: una actividad de las EMN bancarias en la que se carga “comisión por servicio prestado”, es el servicio de custodia. Estos servicios se promocionan a los clientes que invierten en valores el extranjero. Los bancos globales cobran dividendos, ofrecen cupones y se encargan del manejo de particiones de acciones, emisiones de derechos, reclamaciones de impuestos y otras actividades similares.
- Ventaja regulatoria: los bancos repetidamente se han desplazado al extranjero para evitar requerimientos de reservas, seguros sobre depósitos, los requerimientos onerosos de información, los impuestos corporativos, los límites máximos de las tasas de interés y otros obstáculos para sus operaciones. Probablemente porque no se les exija un seguro de depósito ni reserva obligatoria de divisas extranjeras o no haya restricciones territoriales.
- Prestigio: los bancos multinacionales más grandes logran posicionarse con facilidad, alcanzando excelente prestigio, liquidez y seguridad de depósito, lo que les permite atraer clientes sin distinción territorial.
- Costos de las transacciones: al mantener saldos de sucursales en moneda extranjera, los bancos pueden reducir los costos y riesgos cambiarios en la conversión.
- Crecimiento: las intenciones de crecimiento en un país de origen pueden verse limitadas en un mercado saturado con los servicios de la banca nacional.
- Disminución del riesgo: se logra mayor estabilidad de las ganancias con la diversificación internacional. Es decir, el riesgo específico de cada

país, disminuye al compensar los ciclos monetarios y de negocios entre las nacionales.

2.1.1.5 Los problemas de la banca multinacional

De acuerdo con Levi (1997) La banca pueda ser un negocio muy riesgoso. Las evidencias acerca del riesgo de la banca multinacional han sido proporcionadas por una serie de fracasos empresariales y por otras crisis en las que se incluye el fracaso de *Franklin National Bank* y del *bankhaus Herstatt*; las cuantiosas pérdidas en las que han incurrido unión *Bank of Switzerland*, el *Westdeutsche Landesbank* y *Lloyds International and Barings*; los trastornos observados en el Banco Ambrosiano, y la crisis bancaria de la década de los años 80, la cual ocurrió después de que México, Brasil, Argentina y más de 20 prestatarios adicionales anunciarán que serían incapaces de satisfacer los reembolsos programados para sus deudas.

En particular, la apertura de oficinas en el extranjero para evitar las regulaciones nacionales como los requerimientos de reservas, la información sobre las posiciones de los activos y el pago de los depósitos sobre seguros, ha hecho que los bancos sean más vulnerables a los retiros de depósitos. Además, la aceptación de riesgos de incumplimiento y de otro tipo de riesgos provenientes de préstamos en el extranjero, ha hecho que los depositarios nacionales de los bancos se encuentren sujetos a mayores riesgos.

Estando el sistema financiero mundial tan intrincadamente conectado y considerando el hecho de que las desregulaciones han asumido un elemento competitivo, los responsables de vigilar el sistema bancario internacional han hecho sonar la alarma y han emprendido las acciones correspondientes. El papel principal ha sido asumido por el *Bank for International Settlements* (BIS), quien ha establecido nuevas normas globales para la seguridad bancaria.

2.2.1.6 Los bancos más grandes y seguros del mundo

Recientemente dos publicaciones de prestigio internacional como *Global Finance Magazine* y la británica *The Banker*, han sacado los listados de los bancos más seguros del mundo 2014 y los bancos más grandes del mundo 2014 por valoración (Tabla 3) y la más reciente lista se aprecia en la tabla 4, publicada desde *Intereconomía* 2017. De hecho ninguno de los más grandes, está en el top de los más seguros. Hasta podría decirse que ser muy grande, es contraproducente en términos de seguridad de la entidad. Según un informe del BCE, el sistema financiero en Europa, se había reducido en seis billones de euros, eso ha hecho que ninguno de los bancos europeos, alcancen posiciones en la lista de los bancos más seguros del mundo desde el 2014.

Tabla 3. Los bancos más grandes del mundo

LOS BANCOS MÁS GRANDES DEL MUNDO				
RANKING	RANKING	PAÍS DE ORIGEN	VALOR	CAPITALIZACIÓN
2014	2013		CONTABLE	BURSÁTIL
			\$m	\$m
1	1	EE.UU.	30,242	236,831
2	3	Reino Unido	26,870	184,737
3	4	EE.UU.	26,683	139,399
4	5	EE.UU.	24,518	146,635
5	2	EE.UU.	23,157	118,687
6	7	China	22,803	213,282
7	9	Francia	20,206	81,227
8	6	España	20,021	93,839
9	10	China	18,954	187,014
10	11	China	17,783	133,594
11	19	Japón	17,561	84,582
12	14	China	16,725	122,168
13	17	Reino Unido	14,166	61,594
14	15	EE.UU.	14,039	98,219
15	12	Alemania	13,491	47,482
16	21	Canadá	11,060	94,941
17	13	Rusia	10,950	66,893
18	20	Canadá	10,855	84,651
19	30	Suiza	10,644	72,001
20	16	Brasil	10,600	53,380
21	28	EE.UU.	10,160	82,366
22	23	Suiza	10,144	45,856
23	18	Brasil	9,904	62,594

24	27	EE.UU.	9,058	43,086
25	24	España	8,533	69,517
26	26	EE.UU.	8,115	60,355
27	37	Países Bajos	7,988	N/A
28	41	Japón	7,833	63,151
29	31	Francia	7,799	30,312
30	32	Canadá	7,717	71,190

Fuente: Elaboración propia desde The Banker (2014)

En el estudio realizado por *The Banker* (2014), sólo HSBC, Santander, BBVA y Scotiabank, están entre los 100 primeros del mundo por valoración contable y capitalización bursátil. Respecto al ranking actual, la tabla 4 resalta a los primeros 20 y de los bancos en estudio, solamente se encuentran: HSBC en la posición octava, seguido en el puesto nueve por Citigroup y Santander en la 16.

Tabla 4. Los bancos más grandes del mundo

LOS BANCOS MAS GRANDES DEL MUNDO			
Nº	Banco	País	Capitalización bursátil
1	Wells Fargo & Co	EE.UU.	226,93
2	Industrial & Commercial bank of China (ICBC)	China	208,34
3	JP Morgan Chase & Co.	EE.UU.	196,61
4	Agricultural Bank of China	China	141,79
5	China Construction Bank	China	140,97
6	Bank of China	China	131,46
7	Bank of America	EE.UU.	122,90
8	HSBC	Reino Unido	115,99
9	Citigroup	EE.UU.	110,29
10	Commonwealth Bank of Australia	Australia	88,91
11	Westpac Banking	Australia	74,04
12	Royal Bank of Canada	Canadá	73,54
13	Toronto-Dom Bank	Canadá	68,84

14	Lloyds Bank	Reino Unido	65,29
15	US Bancorp	EE.UU.	63,04
16	Banco Santander	España	60,44
17	Mitsubishi Ufj F	Japón	60,21
18	BNP Paribas	Francia	57,72
19	UBS Group Ag	Suiza	57,67
20	China Merch Bk-A	China	54,81

Fuente: Elaboración propia desde Intereconomía (2017)

En el ranking mundial de las mayores entidades 2014 figura también el rating de la marca de cada banco, valorada por The Rankins the Brands denominado: BrandFinance Global Banking en top 500. Este ranking anual es la única comparación directa de valor de la marca dentro de la industria bancaria. Cada marca se ha otorgado una calificación de marca: un estudio comparativo de la fuerza, el riesgo y el potencial futuro de una marca en relación con su competidor establecido, así como un valor de marca, traducido en una medida resumen de la fortaleza financiera de la marca.

En lo que se refiere al adelanto de los bancos comerciales más seguros del mundo 2014 de Global Finance, se destacan en la tabla 5, los bancos de Australia, Singapur y Canadá (país de origen de Scotiabank). Mientras que anteriormente dentro de los bancos más grandes del mundo, veíamos que los chinos y los americanos eran los que ocupaban las primeras posiciones.

Tabla 5. Los bancos más seguros del mundo

LOS BANCOS MÁS SEGUROS DEL MUNDO		
RANKING	NOMBRE	PAÍS DE ORIGEN
1	TD Bank Group	Canadá
2	DBS Bank	Singapur
3	Oversea-Chinese Banking Corporation	Singapur
4	United Overseas Bank	Singapur
5	Rabobank	Países Bajos
6	Royal Bank of Canada	Canadá
7	National Australia Bank	Australia
8	Commonwealth Bank of Australia	Australia
9	ANZ Group	Australia

10	Westpac	Australia
11	Nordea	Suecia
12	Bank of Nova Scotia	Canadá
13	Svenska Handelsbanken	Suecia
14	Hang Seng Bank	Honk Kong
15	Caisse central Desjardins	Canadá
16	HSBC	Reino Unido
17	Bank of Montreal	Canadá
18	CIBC	Canadá
19	HSCB France	Francia
20	Pohjola	Finlandia
21	CoBank	Estados Unidos
22	AgriBank	Estados Unidos
23	National Bank of Kuwait	Kuwait
24	Agfirst	Estados Unidos
25	DZ Bank	Alemania

Fuente: Elaboración propia desde The global Finance (2014)

De acuerdo con el ranking más reciente mostrado en la tabla 6, se destaca uno de los bancos considerados en esta tesis doctoral (el banco scotiabank), como uno de los bancos más seguros del mundo.

Tabla 6. Los bancos más seguros del mundo

LOS BANCOS MAS SEGUROS DEL MUNDO		
RANKING	NOMBRE	PAIS
1	KfW	Alemania
2	Zürcher Kantonalbank	Suiza
3	Landwirtschaftliche Rentenbank	Alemania
4	L-Bank	Alemania
5	Bank Nederlandse Gemeenten (BNG)	Holanda
6	Nederlandse Waterschapsbank	Holanda
7	NRW.BANK	Alemania
8	Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat	Luxembourgo
9	Caisse des Dépôts et Consignations	Francia
10	TD Bank	Canada
11	DZ Bank	Alemania
12	DBS Bank	Singapur

13	Svenska Handelsbanken	Suecia
14	OCBC Bank	Singapur
15	Korea Development Bank	Korea del Sur
16	United Overseas Bank	Singapur
17	Export-Import Bank of Korea	Korea del Sur
18	Banque Cantonale Vaudoise	Suiza
19	Deutsche Apotheker- und Ärztebank	Alemania
20	Royal Bank of Canada	Canada
21	Commonwealth Bank of Australia	Australia
22	National Australia Bank	Australia
23	ANZ Group	Australia
24	Westpac	Australia
25	Industrial Bank of Korea	Korea del Sur
26	Société de Financement Local (SFIL)	Francia
27	Pictet & Cie	Suiza
28	Rabobank	Holanda
29	Nordea	Suecia
30	Swedbank	Suecia
31	Hang Seng Bank	Hong Kong
32	National Bank of Abu Dhabi	Emiratos Arabes Unidos
33	AgriBank	Estados Unidos
34	Caisse centrale Desjardins	Canada
35	Kiwibank	Nueva Zelanda
36	China Development Bank	China
37	Sparkassen-Finanzgruppe (Sparkasse)	Alemania
38	Scotiabank	Canada
39	Agricultural Development Bank of China	China
40	Bank of Montreal	Canada
41	U.S. Bancorp	Estados Unidos
42	Export-Import Bank of China	China
43	CIBC	Canada
44	SEB	Suecia
45	DNB	Noruega
46	HSBC France	Francia

47	Qatar National Bank	Catar
48	CoBank	Estados Unidos
49	National Bank of Kuwait	Kuwait
50	OP Corporate Bank (Antes Pohjola)	Finlandia

Fuente: Elaboración propia desde The global Finance (2016)

Resulta complicado determinar con exactitud, cuáles son los bancos más grandes y más seguros, si siempre hay un enfoque en el que se puede destacar: tamaño, contables, capitalización, beneficios, rating, solvencia según ratios de capital, entre muchas otras cosas.

Lo que parece estar claro es que a nivel de bancos y sistema financiero, cuanto más grande no es mejor. Y aunque se conviertan en bancos sistémicos o globales, eso de ser demasiado grandes como para dejarlos caer no siempre funciona. Sigue habiendo muchos bancos, están ingresando nuevos y en algunos países hay un sistema financiero sobredimensionado.

2.2.1.7 Los bancos más solventes de México y el mundo

Por bancos más solventes, nos referimos a los que están mejor preparados para enfrentar una crisis, los que tienen más capital para soportar pérdidas si se produce una contracción créditos.

El dato más relevante es la solvencia de los llamados bancos de importancia sistémica, así conocidos porque su quiebra puede afectar la estabilidad de todo el sistema. De hecho, existen bancos sistémicos globales y sistémicos locales que son los más grandes, de mayor complejidad y los más interconectados. Para ellos hay mayores controles y exigencias de capital. Actualmente, existen 30 bancos considerados como sistémicos globales (Martínez Aznárez, 2017).

En mayo de 2016, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) designó como bancos sistémicos locales a Bancomer, Santander, Citibanamex, Banorte, HSBC, Scotiabank e Inbursa.

Un resultado crítico del presente análisis, quizás el más importante, la evolución de la solvencia de los siete bancos sistémicos locales (G-7) en los últimos cuatro años, evaluada con la RA, muestra una caída de 14.5%. El promedio actual del indicador para el G-7 es de 8.3% (en el sistema bancario total, de 47 bancos, es de 8.2%).

Los sistémicos globales, en cambio, mejoraron la solvencia en casi 50% entre 2012 y 2016, según el *leverage ratio*, que calcula la estadounidense Corporación Federal de Seguro de Depósitos, un indicador similar al de *Basilea III*, pero que excluye las partidas intangibles. De todos modos, los globales siguen siendo menos solventes que los sistémicos mexicanos, puesto que el indicador pasó de 3.7% a 5.6% en dicho periodo.

En resumen, el grupo de los 30 sistémicos mundiales, la capitalización mejoró, medida por el índice *Tier 1 Capital ratio*, y pasó de 12.9% a 13.4% (un aumento de 3.4 %). El equivalente más comparable en México sería el Coeficiente de Capital Básico (CCB) y no el CCF, pero las conclusiones son las mismas (Tabla 7).

Tabla 7. Los bancos más solventes del mundo

RANKING SOLVENCIA 30 GRANDES BANCOS GLOBALES

Son los bancos declarados sistémicamente importantes en el mundo por el Consejo de Estabilidad Financiera.

RK	BANCO	PAÍS	LEVERAGE RATIO - FDIC *	% Variación 2012-2016	LEVERAGE RATIO - BASILEA III	TIER 1 CAPITAL RATIO **	% VARIA- CIÓN 2012- 2016
1	Bank of America	EU	5.86	65.1	6.95	11.99	-7.0
2	Bank of New York Mellon	EU	4.71	24.9	5.00	11.54	-23.2
3	Citigroup	EU	6.30	76.5	7.48	15.05	7.0
4	Goldman Sachs	EU	4.14	7.0	6.10	14.00	-16.4
5	JP Morgan Chase	EU	5.49	57.8	6.60	13.65	8.4
6	Morgan Stanley	EU	4.53	77.6	6.10	18.76	5.9
7	State Street	EU	5.57	-1.2	6.10	14.97	-21.7
8	Wells Fargo	EU	8.01	3.0	7.70	12.50	6.4
9	Agricultural Bank of China	China	6.20	ND	6.26	10.75	ND
10	Santander	España	3.50	17.8	4.90	12.32	10.3
11	Bank of China Ltd	China	7.86	20.4	6.94	11.98	13.7
12	Barclays	RU	4.29	39.3	4.20	14.59	9.3
13	BNP Paribas	Francia	3.75	8.1	4.00	12.45	-8.7
14	BPCE Group	Francia	4.58	30.1	4.80	14.02	14.8
15	China Construction Bank	China	7.37	ND	7.05	13.24	ND
16	Crédit Agricole Group	Francia	4.54	66.9	5.60	15.76	22.6
17	Deutsche Bank	Alemania	2.68	64.4	3.40	14.00	-7.5
18	HSBC	RU	6.50	26.0	5.10	14.07	4.7
19	Industrial and Commercial Bank of China	China	7.75	ND	7.30	13.11	ND
20	ING	Holanda	5.30	29.0	4.40	15.13	5.4
21	Nordea	Suecia	3.94	7.9	4.50	18.86	68.8
22	Royal Bank of Scotland	RU	5.04	35.5	5.20	17.71	42.5
23	Société Générale	Francia	3.52	23.9	3.90	13.63	9.0
24	Standard Chartered	RU	6.49	12.5	5.50	14.35	6.7
25	UBS	Suiza	3.61	43.3	4.20	19.82	-6.9
26	Unicredit	Italia	3.67	-4.2	4.33	11.30	-0.9
27	Credit Suisse	Suiza	ND	ND	4.40	18.10	-1.8
28	Mitsubishi UFJ FG	Japón	ND	ND	4.79	13.70	12.1
29	Mizuho FG	Japón	ND	ND	3.75	12.08	-5.3
30	Sumitomo Mitsui FG	Japón	ND	ND	4.71	13.64	6.5
PROMEDIO 30 GLOBALES			5.60	49.5	5.38	13.38	3.4

* Es un coeficiente de apalancamiento similar al de Basilea III, pero calculado con una medida de capital tangible, calculado por la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC, por sus siglas en inglés).

** Es un índice de capitalización equivalente al Coeficiente de Capital Básico.

FUENTE: FDIC

El banco más solvente de México, según el RA, es el chino ICBC, con 93.6%. Pero los cuatro primeros del ranking, con tasas superiores a 50%, poseen una participación de mercado casi nula (0.01% o menos).

Entre los siete más grandes, el más solvente es el banco dirigido por Javier Foncerrada Izquierdo, Inbursa, con 18% en el indicador usado, más del doble del promedio y el segundo puesto es de Ernesto Torres Cantú, director general de Citibanamex, con un RA de 9.5%. El tercer banco más solvente es Scotiabank Inverlat, filial del canadiense The Bank of Nova Scotia y es dirigido por Enrique Zorrilla Fullaondo.

De igual forma, si el ranking se ordena por capitalización (con el CCF), Inbursa, Citibanamex y Scotiabank siguen siendo los más solventes del mercado mexicano (Tabla 8).

Tabla 8. Los bancos más solventes de México

RANKING SOLVENCIA SIETE GRANDES BANCOS DEL MERCADO MEXICANO

DIRECTOR GENERAL	BANCO	RATIO APA- LANCIAMIEN- TO **	% VAR. ÚLT. 4 AÑOS	COEFI- CIENTE DE CAPITAL FUNDAMEN- TAL ***	% VAR. ÚLT. 4 AÑOS	PARTICI- PACIÓN DE MERCADO DEL BAN- CO*	COEFICIEN- TE APALAN- CAMIENTO AJUSTADO ****
Javier Foncerrada Izquierdo	Inbursa	18.0	-7.1	17.8	-10.4	4.2	ND
Ernesto Torres Cantú	Citibanamex	9.5	-5.2	13.8	-10.7	13.0	9.8
Enrique Zorrilla Fullaondo	Scotiabank	8.7	-30.6	12.7	-24.1	4.4	7.7
José Marcos Ramírez Miguel	Banorte	7.8	41.8	12.5	36.2	12.0	7.8
Eduardo Osuna Osuna	BBVA Bancomer	7.7	-19.3	10.8	0.1	22.2	6.8
Nuno A. Matos	HSBC	7.0	-20.9	11.3	-15.2	7.6	7.2
Héctor Blas Grisi Checa	Santander	6.6	-33.4	12.7	-14.6	15.8	6.4
--	Total Sistema	8.2	-10.4	13.0	-5.0		ND
--	SIETE GRANDES BANCOS	8.3	-14.5	12.5	-5.9	79.3	ND

NOTAS:* Ratio de Apalancamiento, indicador elaborado para la publicación en este reporte: Capital Fundamental / Activos Totales en %.

** Calculado y divulgado por la CNBV, conocido como CCF.

*** Participación en los Activos Totales del sistema, en %.

**** Es el Coeficiente de Apalancamiento calculado por los bancos según las indicaciones de la CNBV: Capital Básico / Activos totales ajustados.

FUENTE: elaborado con datos de la CNBV

2.2.2 La RSE en América Latina

La RSE fue concebida en el contexto de los países industrializados, en América Latina aún es necesario enfrentar algunos desafíos para ir creando una cultura que penetre las estructuras sociales, pero poco a poco va cobrando relevancia ante la necesidad que tienen las empresas multinacionales de ganar legitimación y contar con reconocimiento social en los países en desarrollo donde se establecen, ya que sus políticas corporativas normalmente se diseñan en sus casas matrices en función a las necesidades y exigencias de los públicos de interés de estos mercados (Prado, Flores, Pratt y Ogliastri, 2004).

Así mismo, Ruíz (2013) señala que es preciso saber que la idea de la RSE en América Latina se inició a finales de la década de los noventa, cuando se crearon organizaciones empresariales con el propósito de difundir y fomentar la RSE en el interior de las organizaciones, entre las cuales se destacan el Instituto ETHOS de Brasil que se creó 1998; Acción Empresarial de Chile en 1999; Perú 2021 en 1994; y FUNDEMAS en el Salvador en el 2000. En México se creó en 1988 el Centro Mexicano para filantropía (CEMEFI), pero su incorporación del tema de la RSE es de fecha similar a la de los otros países. De igual manera existen organizaciones similares en Argentina, Panamá y Colombia.

Los países que están a la vanguardia en este rubro son Brasil y México, sin desestimar lo que están haciendo al respecto, Chile, Colombia, Venezuela, Uruguay, Argentina, Ecuador y Perú, así como la red Centro Americana, especialmente Guatemala y El Salvador (Rodríguez, 2010; citado en Ruíz, 2013).

Los Indicadores más importantes para la evaluación y seguimiento de la gestión de RSE en América Latina son: ETHOS los cuales son diseñados para colaborar con las empresas en el desarrollo de sus políticas y en la planificación estratégica de sus acciones de responsabilidad social. Se trata de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje, elaborados en alianza con organizaciones latinoamericanas líderes en RSE, y con la asistencia técnica del Instituto Ethos; como un componente del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE). Su objetivo es fortalecer el movimiento de responsabilidad social empresarial en América Latina, mediante el intercambio de conocimientos y experiencias entre las organizaciones participantes y la consolidación de alianzas que contribuyan a la creación de un ambiente favorable a la gestión socialmente responsable en la región. La publicación comprende indicadores comunes a todos los países de la región que forman parte del programa y la adaptación a cada país.

2.2.2.1 Las mejores empresas para trabajar en AL

Las 20 mejores EMN que aparecieron en las listas nacionales de Mejores Empresas para Trabajar, publicadas en América Latina entre junio de 2013 y marzo de 2014 (tabla 9). Estas empresas se destacan por haber creado una cultura del lugar de trabajo consistente y de gran confianza a través de las fronteras nacionales. Las empresas que aparecen en esta lista han sido consideradas como lugares de trabajo excelentes en 3 países como mínimo.

En esa misma tabla, se puede observar de acuerdo a Great Place to Work, (2014), la empresa de investigación y consultoría dedicada al estudio del clima y la cultura organizacional, del cual participaron más de 3,5 millones de empleados, pertenecientes a 20 países de la región. Entre las multinacionales, el primer puesto fue alcanzado por Kimberly Clark, seguida por Accor y Microsoft y donde destacan dos del sistema bancario: BBVA y Santander.

Tabla 9. Las Mejores Empresas para Trabajar en América Latina

1. Kimberly-Clark
2. Accor
3. Microsoft
4. Arcos Dorados
5. Belcorp
6. Dell
7. Cisco
8. Telefónica
9. Edenred
10. Marriott
11. RSA Seguros
12. Diageo
13. Monsanto
14. S.C. Johnson & Son
15. Oracle
16. Mapfre
17. BBVA
18. Grupo Falabella
19. Grupo Santander
20. Atento

Fuente: Elaboración propia con base en Great Place to Work, (2014)

En la tabla 10 se puede observar el resultado más reciente de acuerdo a Great Place to Work, (2016), la empresa de investigación y consultoría dedicada al estudio del clima y la cultura organizacional, del cual participaron más de 3,5 millones de empleados, pertenecientes a 20 países de la región. Entre las multinacionales, el primer puesto fue alcanzado por Accor, seguida por Dell EMC y SC Johnson. Asimismo, repiten dos del sistema bancario: BBVA y Santander pero se integra como tercer banco en la lista, el corporativo Scotiabank.

Tabla 10. Las Mejores Empresas para Trabajar en América Latina

1	Accor
2	Dell EMC
3	SC Johnson
4	Cisco
5	Natura
6	Monsanto
7	DHL
8	Mars
9	Marriott Hotels
10	Microsoft
11	Belcorp
12	Hilton
13	Roche Diagnostics
14	Diageo
15	Scotiabank
16	Mapfre
17	SAP
18	Excel Automotriz
19	BBVA
20	Tigo
21	Falabella Group
22	3M
23	Santander Bank
24	Cargill
25	Atento

Fuente: Elaboración propia con base en Great Place to Work, (2016)

2.2.2.2 Desregulación de los sistemas bancarios en AL y el Caribe

Tradicionalmente, el sector bancario de las economías emergentes ha estado muy protegido. No obstante, la competencia internacional y las crisis bancarias de los años 90 obligaron a los participantes en el mercado y a las autoridades a desregular el sector y abrirlo a entidades no bancarias nacionales y a intermediarios extranjeros. La eliminación de restricciones tales como los límites sobre las tasas de interés de depósito ha permitido la adopción progresiva de estrategias de política monetaria basadas en el mercado, haciendo más fácil para los bancos centrales señalar sus intenciones, orientar la economía y responder mejor a las perturbaciones (Archer (2006) en BIS (2007). Además, también ha servido de catalizador para una mayor competitividad y eficiencia en los mercados (Hawkins y Mihaljek (2001) en BIS (2007). No obstante, al proceso de desregulación le han seguido en muchos países importantes crisis bancarias. Las deficiencias de la gestión y la supervisión bancarias fomentaron una rápida expansión del crédito, que a su vez fue seguida de un gran número de impagos, la erosión del capital bancario y la posterior quiebra de instituciones financieras (Kaminsky y Reinhart (1999) y Demirgüç-Kunt y Detragiache (2005) citados en BIS, 2007).

2.2.2.3 La privatización e implantación de bancos extranjeros

Para el BIS (2007), una de las consecuencias más importantes de las crisis bancarias mencionadas fue el cambio significativo que se produjo en la estructura de propiedad de las entidades bancarias. El temor a la retirada masiva de los fondos o a una crisis de los sistemas bancarios llevó a los gobiernos a intervenir, nacionalizando los bancos en apuros para privatizarlos posteriormente, o bien fomentando la fusión de los bancos del país o su adquisición por entidades extranjeras. La entrada en escena de los bancos extranjeros se consideraba como una forma de recapitalizar los debilitados sistemas bancarios. Los bancos de los países industriales, cuyas oportunidades de crecimiento estaban limitadas en sus mercados nacionales, expandieron rápidamente sus actividades

comerciales en economías emergentes, como ocurrió en América Latina durante los años que siguieron a la crisis financiera mexicana de finales de 1994.

Posteriormente, se registró un aumento de la IED, que se mantuvo elevada hasta 2002 (CGFS (2004) en BIS, 2007). En muchos países, los bancos extranjeros pasaron a ocupar un lugar destacado en los sistemas financieros locales. En Argentina, Chile y Perú, los bancos extranjeros tienen actualmente en su poder más del 40% de los activos bancarios nacionales y en México, este porcentaje supera el 90%. En el Caribe, en cambio, el aumento de la presencia de los bancos extranjeros ha solido ser menos pronunciado que en América Latina. La creciente importancia de los bancos extranjeros ha suscitado interrogantes acerca de su efecto sobre los sistemas financieros locales.

Por lo general, los países de acogida se han beneficiado de la transferencia de tecnología aplicada tanto a productos como a procesos. En varios países, entre los que se cuentan Chile y México, los bancos extranjeros han desempeñado un papel activo en el desarrollo de los mercados financieros locales, en particular en los ámbitos de la emisión de valores y las operaciones con derivados, lo que les ha permitido ganar cuota de mercado en el sector empresarial. Además, han servido de ejemplo para las instituciones locales, a las que han inducido con frecuencia a reconsiderar sus prácticas operativas, lo que ha desembocado en una mejora de la gestión del riesgo, una fijación de precios más competitiva y una asignación del crédito más eficiente por parte del sector financiero en su conjunto. (Levine 1996, en BIS, 2007).

En este momento, no está del todo claro si la mayor eficiencia impulsada por los bancos extranjeros también se ha visto acompañada de una asignación más amplia del crédito a los distintos sectores de la economía. En general, los bancos extranjeros suelen tener menos gastos generales, por lo que han podido operar con márgenes de intermediación más estrechos, lo que podría haber mejorado su capacidad de conceder crédito más barato a prestatarios locales. Por otro lado, el énfasis puesto por estos bancos en modelos estándar de evaluación del crédito, en vez de en criterios de información laxos o en relaciones con los clientes a largo plazo, podría haber reorientado la composición de las carteras

hacia sectores en los que el riesgo y el rendimiento son más fáciles de determinar y gestionar, como por ejemplo el sector minorista y el de las grandes empresas (CSFG 2004, en BIS, 2007).

2.2.3 La Responsabilidad Social Empresarial en México

El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) tiene como fin promover y articular la participación filantrópica, comprometida y socialmente responsable de los ciudadanos, sus organizaciones sociales y empresas para alcanzar una sociedad más equitativa, solidaria y próspera. A esta iniciativa se suma también para constituir AliaRSE (Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial), con las organizaciones nacionales constituidas por la alianza de COPARMEX, CCE, CONCAMIN, Confederación USEM, Cemefi, Caux Round Table Mexico e Impulsa, como la suma de las voluntades de organizaciones empresariales comprometidas e interesadas en promover la responsabilidad social empresarial en México.

2.2.3.1 La Inversión Extranjera en México

Todas las empresas, y en especial las multinacionales, quienes son las instituciones que influyen más que ninguna otra en el proceso de globalización, y van dando forma a la economía global contemporánea a través del impacto económico y social que tiene la IED en los países donde se localizan. Esta visión de Responsabilidad Social de la empresa cobra especial importancia en las entidades financieras, debido a la naturaleza cuasi pública de los servicios que producen y por su impacto en el desarrollo económico de los países donde operan. En esa línea se buscará analizar el impacto que provocan en la sociedad del estado de Baja California, las prácticas de RSE de las Empresas del sector bancario.

La IED ha tenido un crecimiento masivo desde hace dos décadas y se ha diversificado de manera importante. Prácticamente todas las áreas geográficas en el mundo participan en la competencia por atraerla ya sea para la manufactura, los servicios o los recursos naturales. En términos de los principales países receptores, México ocupó el primer lugar en 2005, ya que fue el destino favorito de las multinacionales. En la tabla 11 se puede apreciar el último reporte sobre las inversiones en el mundo de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD por sus siglas en inglés), en 2013 México ocupó el lugar 10 como país receptor, con una participación de 2.6% respecto del total de flujos mundiales de IED.

Tabla 11. Principales países receptores de IED, 2011-2013

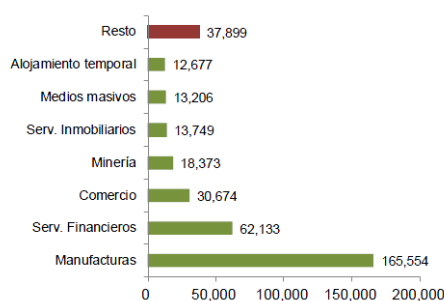
PRINCIPALES PAISES RECEPTORES DE IED 2011 – 2013			
(Miles de millones de dólares)			
PAÍS DE ORIGEN	PARTICIPACION PORCENTUAL		
	2011	2012	2013
China	16.10	19.30	18.70
Estados Unidos	13.20	12.70	14.00
Brasil	3.80	5.00	4.60
Canadá	2.30	3.30	4.50
Rusia	2.10	2.30	3.90
Australia	3.40	4.40	3.70
España	1.60	2.00	2.80
Reino Unido	2.90	3.50	2.70
Irlanda	1.40	2.90	2.60
México	1.30	1.30	2.50
India	2.10	1.80	2.00
Alemania	3.40	1.00	1.90
Países Bajos	1.20	0.70	1.80
Chile	1.30	1.90	1.50
Indonesia	1.10	1.50	1.30
Italia	2.00	0.00	1.20
Turquía	0.90	1.00	0.90
Corea	0.60	0.70	0.90
Israel	0.60	0.70	0.90
Austria	0.60	0.30	0.80
Resto	38.10	33.70	26.80

Fuente: Elaboración propia desde OECD, (2014)

De enero a diciembre de 2013, según datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2013), la participación de México en la recepción de flujos de IED mundiales fue de 2.5%.

De acuerdo con cifras de la Secretaría de Economía de México (2014), el sector industrial manufacturas reciben 56.4% de la IED que ingresa al país y los servicios cerca de 43.3 por ciento (tabla 12). Asimismo, Estados Unidos es el país de origen de dos terceras partes de la IED, seguido de España, país que fue protagonista importante de la reestructuración del sector bancario.

**Tabla 12. IED acumulada por sector de destino 2000 – 2014-2T
(Millones de dólares)**



Fuente: Secretaría de Economía de México (2014)

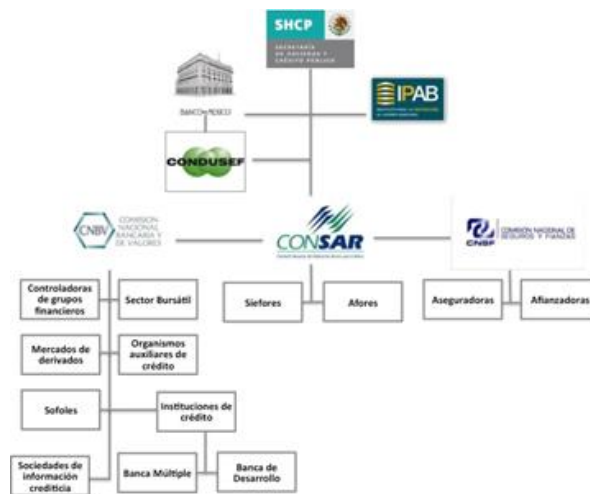
2.2.3.2 El Sistema Financiero Mexicano

En la actualidad el SFM tiene la función de detonar el desarrollo y crecimiento de la economía. Lo integran diferentes mercados e intermediarios financieros que utilizan herramientas para movilizar el dinero y hacer que la economía alcance su máximo potencial. El ejemplo básico es que un individuo adquiera un crédito en un banco, ya que le da más poder adquisitivo.

Villegas y Ortega (2009), aseguran que las instituciones trabajan bajo un marco jurídico y regulatorio supervisadas por las autoridades. Para la mayoría de las personas, la institución financiera más conocida es la Banca comercial o Banca múltiple, pero existen muchas otras. La principal función del sistema es actuar como intermediario entre las personas que necesitan dinero (individuos, empresas) y las que lo prestan a través de los bancos.

Conforme al artículo 3 de la Ley de Instituciones de Crédito, Banxico (2015) y la ABM (2016), el sistema bancario mexicano está integrado por: el Banco de México, las instituciones de crédito (banca múltiple y de desarrollo) y los fideicomisos públicos constituidos por el Gobierno Federal para el fomento económico que realicen actividades financieras y los organismos auto regulatorios. En la figura 1, se presenta su estructura:

Figura 1. Estructura del Sistema Financiero Mexicano



Fuente: ABM (2016).

Como se observa, la máxima autoridad del SFM es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), y de acuerdo con el Banxico (2015) esta tiene como funciones principales:

- Encabezar al resto de las instituciones que forman parte del sistema.
- Crear políticas de regulación, promoción y supervisión.
- Coordinar la planeación nacional de desarrollo.
- Manejar la deuda pública.
- Autorizar o realizar operaciones de crédito público.
- Hacer proyecciones de los ingresos federales.
- Proponer y estudiar proyectos de leyes y disposiciones fiscales, y leyes de ingresos.
- Evaluar, coordinar y vigilar al sistema bancario.

- Otorgar y revocar autorizaciones de operación y creación de casas de bolsa y bolsas de valores.
- Captar impuestos a través del Sistema de Administración Tributaria (SAT).

El Banco de México es el banco central del país y auxilia al sano desarrollo del sistema financiero. Banxico (2015) señala las siguientes funciones:

- Salvaguardar la inflación.
- Lograr la estabilidad entre el peso y el dólar americano, y el poder adquisitivo.
- Promover el desarrollo del sistema financiero.
- Regular la moneda mexicana, sistemas financieros y sistemas de pago.
- Operar como banco de reserva.
- Otorgar crédito al gobierno federal.
- Ser asesor del gobierno federal.
- Adquirir valores internacionales emitidos por organismos extranjeros.
- Emitir bonos en moneda mexicana.
- Recibir depósitos bancarios del gobierno, entidades financieras nacionales y extranjeras, y fideicomisos públicos de fomento económico.
- Realizar operaciones de reportes y moneda extranjera.

El Instituto Para el Ahorro Bancario (IPAB) es un organismo descentralizado de la SHCP. Sus funciones están reguladas por la Ley de Protección del Ahorro Bancario (LPAB) y la Ley de Instituciones de Crédito de acuerdo con el Banxico (2015):

- Proteger las cuentas de ahorro, cheques y nómina; pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, y certificados de depósitos.
- Garantizar depósitos bancarios.
- Resolver problemas de solvencia de los bancos al costo más bajo.
- Contribuir a la estabilidad del sistema bancario.

La Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un organismo público descentralizado que en Banxico (2015), se señalan sus funciones principales:

- Asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios financieros de bancos, instituciones y sociedades de seguros y fianzas, casas de bolsa, arrendadoras y del Sistema de Ahorro para el Retiro (AFORE).
- Ser el árbitro conforme a la ley.
- Imponer las sanciones que establece la ley de protección y defensa de usuarios.
- Promover la sana relación entre las instituciones financieras y los usuarios.
- Emitir recomendaciones a nivel local y federal para ayudar al cumplimiento de la ley.
- Resolver las consultas y reclamaciones de los usuarios.

También en Banxico (2015) se destacan las funciones de la CNBV:

- Regular y supervisar a las entidades financieras.
- Procurar la estabilidad, mantenimiento y funcionamiento del sistema financiero.
- Fomentar el desarrollo y la protección de los intereses del público.
- Emitir regulación y normas para las entidades.
- Actuar como órgano de consulta para el gobierno federal.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) es un órgano desconcentrado de la SHCP que tiene como funciones:

- Supervisar que aseguradoras y afianzadoras se apeguen al marco normativo.
- Garantizar los intereses de los usuarios.
- Promover el desarrollo de dichas entidades para lograr una cobertura de servicios a todos los mexicanos.
- Lograr estabilidad financiera en aseguradoras y afianzadoras (Banxico, 2015).

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CON SAR) protege y vigila el manejo de las cuentas de ahorro de los trabajadores destinadas a su retiro. Sus principales funciones de acuerdo con el Banxico (2015) son:

- Hacer que funcionen los sistemas de ahorro para el retiro estipulados en las leyes del Seguro Social, INFONAVIT e ISSSTE.

- Asistir en soporte técnico a entidades.
- Vigilar e inspeccionar a las instituciones financieras que manejen recursos de subcuentas de retiro.
- Establecer los procedimientos de transmisión de información entre personas, instituciones de crédito, financieras y de seguridad social que estén involucradas en los sistemas de ahorro para el retiro.

En específico, respecto a las instituciones bancarias que integran el sistema financiero mexicano y sus prioridades medioambientales, sociales y de gobierno interno, se citan los siguientes ejemplos:

De los 51 bancos integrantes de la Asociación de Bancos de México (ABM, 2017), solo 11 Instituciones financieras han obtenido el Distintivo ESR del CEMEFI hasta mediados del 2017: BBVA Bancomer (17 años consecutivos), Banco Santander (13 años seguidos), Banco Monex (por 13 años), Bank Of America Merrill Lynch México (11 años), Scotiabank (10 años), Banorte y Banco compartamos (ambos por 7 años continuos), Banco Credit Suisse México (5 años al 2016), Banamex (5 años), Banco del Bajío (4 años) y Banco Azteca acaba de obtenerlo en el 2017 (CEMEFI, 2017).

En contraste, del total de bancos en el país, solamente nueve de ellos se han adherido a la Red del Pacto Mundial de las Naciones Unidas de forma voluntaria y han alineado sus operaciones y estrategias con los 10 principios sociales universalmente compartidos de la iniciativa global para actuar socialmente responsable, incluyendo los Objetivos de Desarrollo del Milenio: Scotiabank es el pionero y el único que es parte del Comité del Pacto Mundial en México desde 2009; Bancomer y Banorte se adhieren en el 2011; Santander y la antes conocida como Financiera Rural se suman en el 2012, Quiera Fundación de la ABM y Banamex en el 2013; Banco del Bajío (2014) y Bank of America Merrill Lynch México es el más reciente, incorporado en el 2016 (Red del Pacto Mundial, 2012; 2014; 2015 y 2016).

2.2.3.3 Facultad Rectora del Estado

El Estado ejerce la rectoría del Sistema Bancario Mexicano, a fin de que éste oriente fundamentalmente sus actividades a apoyar y promover el desarrollo de las fuerzas productivas del país y el crecimiento de la economía nacional. Lo anterior se lleva a cabo con base en una política económica soberana, fomentando el ahorro en todos los sectores y regiones de la República y su adecuada canalización a una amplia cobertura regional que propicie la descentralización del propio Sistema, con apego a sanas prácticas y usos bancarios. Las instituciones de banca de desarrollo atienden las actividades productivas que el Congreso de la Unión determina como especialidades de cada una de éstas, en las respectivas leyes orgánicas (CNBV, 2015).

Si bien es cierto que la falta de facultad sancionadora de las normas del estado, obstaculiza en la práctica su efectividad, es preciso aclarar que ellas cumplen una función que va mucho más allá de aplicar sanciones, Guillén, en Camacho-Solís (2015) asegura que lo que buscan en realidad es crear conciencia para que la práctica de una conducta responsable no sea producto de la existencia de un organismo regulador, legislaciones o normativas, sino por el contrario, que se adopten formas de comportamiento, a través de las cuales las empresas muestren ante los consumidores, los Estados y el público en general una imagen moralmente limpia y aceptable; sin embargo, hasta el momento, en el caso del sector bancario han sido necesarias múltiples regulaciones para corregir rumbos en los ámbitos de la RSE.

2.2.4 El Estado de Baja California

Para continuar es necesario realizar una descripción general de las características socioeconómicas y demográficas del estado de Baja California, cuya capital es la ciudad de Mexicali; cuenta con cinco municipios; posee una extensión del 3.7% del territorio nacional con 73 200 km²; su población total 3 315 766 habitantes (2015), lo que representa 2.8% de la población de México, ocupando el décimo cuarto lugar nacional. Por cada 100 mujeres hay 99 hombres y el sector económico más importante en el estado, es el industrial, (Industrias

manufactureras), destacándose la producción de maquinaria y equipo con una aportación al PIB Nacional de 2.8% (IMCO, 2012). El cual concentra más de la quinta parte del PIB local, de acuerdo con el del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2016) y le siguen con una participación importante, el sector comercial y de servicios inmobiliarios.

Según el INEGI (2016), las Industrias manufactureras son el sector más importante de BC, en el 2003, aportaba 21.7% del PIB local en pesos corrientes; esta contribución tuvo una ligera disminución a 20.9% en el 2014, debido a un crecimiento promedio de 1.5% anual real.

Entre los sectores que crecieron más durante el periodo destacan: Servicios financieros y de seguros e Información en medios masivos, los cuales presentaron tasas de crecimiento real medio anual de 10.1% y 8.9%, respectivamente, cifras muy por arriba del 2.1% que alcanzó el PIB total de la entidad en el periodo; sin embargo, su participación en el PIB estatal en 2014 es relativamente baja (INEGI, 2016).

Económicamente, Baja California es uno de los estados principales para la IED ocupando el quinto lugar para la IED. El cambio se debió a una expansión de 16% en la actividad del sistema bancario respecto al PIB y un comportamiento más estable de la inflación. La captación bancaria es señal de modernización del sistema financiero en el estado. Por otro lado, la estabilidad en los precios permite que tanto los individuos, como las empresas y el gobierno, administren y planeen de mejor manera sus actividades económicas.

Por otro lado, el IMCO (2012) indica que las finanzas públicas de Baja California han mostrado un desempeño adecuado y reporta una mejoría en el subíndice de “Economía dinámica y estable”. Específicamente, la entidad ha logrado mantener su calificación crediticia, lo que está ligado a una mayor disponibilidad de crédito como porcentaje de su PIB (27%). Además, la proporción de deuda pública respecto a los ingresos por participaciones federales se redujo en 38%.

Baja California posee una ubicación geográfica inmejorable al compartir una extensa frontera con el principal mercado del continente americano y disponer de un amplio acceso marítimo por su larga costa. En conjunto, estos dos factores significan una amalgama comercial envidiable, misma que el estado ha sabido aprovechar. En 2008, obtuvo el liderato como el estado mexicano que más se ha beneficiado de su relación con el resto del mundo. Su calificación en el subíndice “Aprovechamiento de las relaciones internacionales”, se encuentra 117% por encima del promedio estatal y 7% respecto al promedio de los mejores tres (IMCO, 2010).

En general, para el IMCO (2010), Baja California ha sabido conciliar el medio ambiente con el crecimiento de su industria fronteriza. Sin embargo, el estado debe continuar con las acciones de reducción de emisiones de monóxido de carbono a la atmósfera, las cuales a pesar de haber disminuido en los últimos dos años, siguen estando entre las más contaminantes del país.

Por otro lado, la pérdida de competitividad más notable de Baja California (9 posiciones) ocurrió en el subíndice que mide los resultados de la administración pública. En “Gobierno eficiente y eficaz”, el estado mejoró solamente una variable de las 13 que miden su desempeño. Entre los principales retrocesos están: una reducción del porcentaje destinado a la inversión pública que pasó de 11% a 5% del gasto total, un incremento de 13% en el costo de la nómina y una pérdida de autonomía fiscal de 7%. Asimismo, Baja California fue el segundo estado con mayores dificultades para abrir una empresa, lo que no es muy favorecedor respecto a la oferta de créditos bancarios para ese fin en esa zona geográfica (IMCO, 2010).

Baja California hoy en día es una entidad sobresaliente en el país, principalmente respecto a aspectos políticos, sociales y económicos, aportando una importante diversidad de ecosistemas, flora y fauna de variedad en especies, así como un amplio potencial de recursos energéticos renovables. Su posición geográfica favorece el desarrollo de actividades productivas, las más representativas, se presentan en el área de Tecate-Tijuana- Playas de Rosarito-Ensenada y en la región de Mexicali y su Valle. Además, cuenta con dos zonas de

influencia: una que parte de Los Ángeles, California y la zona transfronteriza de San Diego-Tijuana, y otra con potencial sobre el Golfo de California, que parte de Arizona y alcanza las costas del estado de Sonora, incluyendo Mexicali y San Felipe (IMCO 2012).

A nivel nacional, la entidad se posiciona dentro de los 10 mejores estados en el ranking de desarrollo en diferentes actividades, como una entidad altamente productiva y promotora del desarrollo, esmerada en construir una sociedad incluyente, preparada y sana, ubicándose 41% por arriba de la media nacional. A su vez, en competitividad global como entidad se ha posicionado dentro de los nueve primeros lugares a nivel nacional y ocupa el número 8 en generación y fomento de la ciencia tecnología e innovación.

De acuerdo a los resultados del IMCO (2013) Baja California ganó 3 lugares, quedando en el décimo del Índice de competitividad estatal entre 2008 y 2010; ganó 9 lugares en Innovación de sectores económicos. En 2008 se registró 1 patente por millón de habitantes y en 2010 se registraron 5.84. Además el ritmo de crecimiento del PIB del sector servicios fue 8%. Y se mantiene entre las entidades federativas más competitivas en monitorear la calidad del aire (Instituto Nacional de Ecología), compartiendo la primera posición con Chihuahua, San Luis Potosí, Guanajuato, Durango, Michoacán y Tabasco.

2.2.4.1 El sistema financiero en Baja California

Dentro de la península de Baja California, en la ciudad de Ensenada, tuvieron lugar las primeras manifestaciones bancarias, cuando en la década con que inicia el siglo XX, la compañía de los señores Andonaegul y Ormart, comerciantes y comisionistas, se convirtieron en agentes del Banco Nacional de México y proporcionaron el servicio de la compra-venta de giros bancarios como agentes de la misma institución. Posteriormente, el 31 de mayo de 1911 se constituyó en ese puerto el Bank of Lower California S. A., como parte de la compañía colonizadora que inició con un capital estadounidense de 50 mil pesos

(Padilla 2001).

Años después, según el mismo autor, apareció en Mexicali la Compañía Bancaria Peninsular, cuya constitución se protocolizó en Tijuana el 4 de julio de 1916, con un capital de 100 mil pesos de inversionistas locales. Tres meses más tarde, el 24 de octubre, se formó el Mercantile Banking Company S. A., con capital extranjero, donde, como resultado de la importante actividad agrícola que en el valle de Mexicali se realizaba, se fundó la Compañía Bancaria Internacional, en 1919 y en 1920, la Compañía Bancaria Oriental.

Al surgir el período prohibicionista en Estados Unidos, los capitales de los productores de bebidas alcohólicas desplazados de su país se trasladaron, entre otras, a las ciudades fronterizas de Mexicali y Tijuana, lo cual contribuyó a consolidar la economía de la región: así, el 8 de mayo de 1925 se estableció, en la primera ciudad, la Compañía Bancaria del Pacífico, que abarcaba el territorio peninsular e inició con un capital de 100 mil pesos, y abrió su primera sucursal el 9 de mayo de 1926 en Tijuana, con una subgerencia en Ensenada.

En esa década Tijuana empieza a sobresalir debido al impulso del turismo, cuyo papel va a ser relevante en la economía peninsular, e inicia su liderazgo económico regional. Sin embargo, a pesar de ello este banco quebró en 1937.

El inicial Mercantile Banking Company S. A. abre también un banco en Tijuana en 1936, que fue incrementando sus actividades financieras al sentirse los efectos económicos de la Implantación de la zona libre en esta ciudad y en la de Ensenada desde 1933, que después se amplió a Tecate y Mexicali en 1937 y, finalmente, abarcó todo el territorio peninsular.

Asimismo, apareció el Banco de Baja California S.A., cuya matriz abrió en Mexicali el 1 de febrero de 1939 y, el 1 y 5 de abril del mismo año, empezó a operar sucursales en Ensenada y Tijuana, respectivamente.

Más adelante, surgió La Financiera de Baja California S. A. el 23 de mayo

de 1945, con un capital social de dos millones de pesos. Como complemento de este banco se fundó en Tijuana, en esa misma década, el Banco Hipotecario y de Ahorro de B. O, a fin de atraer capital estadounidense.

La Ley Seca en Estados Unidos en la década de los años veinte; la denominada zona libre peninsular en la de los treinta y la Segunda Guerra Mundial en la de los años cuarenta, incidieron de manera notoria en la fundación, desarrollo y consolidación de los bancos en Baja California, que representan capitales tanto nacionales como extranjeros, los cuales, a partir de entonces, se fueron dolarizando y fortalecieron la economía de las dos entidades que la conforman.

De esta manera, algunas de las instituciones bancarias citadas, localizadas principalmente en la parte norte de la península de Baja California, si bien nacieron como instituciones locales, se fueron integrando al sistema bancario nacional, se extendieron a lo largo del espacio peninsular, y constituyeron el antecedente de las actuales Instituciones bancarias que tienen presencia en aquel territorio del país, (las cuales se transformaron: el Banco del Pacífico pasó a ser el Banco Nacional de México; el Banco Mercantil de Baja California en Banco de Comercio; el Banco de Baja California en Banco Internacional; Financiera de Baja California y Banco Hipotecario y de Ahorro en Unibanco; este proceso marcó el inicio de la banca en la región peninsular bajacaliforniana (Gil y Siqueiros 1989, en Padilla 2001).

Actualmente, la Secretaria de Desarrollo Económico de Baja California, (2014) señala que el sistema financiero que opera en Baja California abarca bancos comerciales con servicios financieros completos; banca de desarrollo que financia la actividad productiva de acuerdo con las prioridades nacionales y estatales; fondos y fideicomisos financieros que prestan recursos a áreas determinadas de la economía, más una amplia gama de figuras autorizadas por la legislación mexicana; Uniones de Crédito, Almacenes Generales de Depósito, Arrendadoras Financieras, Factoraje Financiero, Casas de Empeño, Patronato del Ahorro Nacional, Cajas de Ahorro Popular, Instituciones de Seguros y Fianzas y

Casas de Bolsa.

Todas estas instituciones financieras tienen matrices fuera del estado, operando sólo sucursales en la región, pero la mayoría de ellas tienen cobertura nacional e internacional que permiten al usuario la realización de operaciones financieras con cualquier país del mundo. En México hay plena libertad de cambios, por lo tanto, la entrada y salida de fondos por medio del sistema bancario no tiene restricciones. Todo el sistema financiero está en manos del sector privado, con excepción de 5 instituciones correspondientes a la banca de desarrollo que tienen participación mayoritaria del gobierno, pero porque atienden áreas de interés prioritario para el desarrollo económico del país.

Incluso se ha abierto a la IED, lo que ha propiciado la entrada de importantes grupos financieros como Banco Bilbao Vizcaya y Banco Santander de España; Banco de Nueva Scotia de Canadá; Chase Manhattan Bank, Citibank, Banco de América y J.P. Morgan de EU.; Bancos de Tokio y Fuji de Japón; más una serie de grupos de otros países que están formalizando su entrada a los mercados financieros mexicanos.

En específico, la Tabla 13 detalla las sucursales de banca múltiple establecidas en el estado de BC por municipios. Los tres más importantes son Tijuana con 173 sucursales en total, Ensenada con 47 y Mexicali (117), los dos mencionados primero fueron seleccionados para la presente investigación.

Tabla 13. Sucursales de banca múltiple establecidas en BC

Municipio	Total	Banamex	Banco Azteca	Banorte/ Ixe	BBVA- Bancomer	HSBC	Santander	Scotiabank	Resto instituc
Estado	358	47	39	28	60	38	39	14	
Ensenada	47	7	5	3	8	5	5	2	
Mexicali	117	12	9	9	20	20	15	6	
Playas de Rosarito	11	2	1	1	2	1	1	1	
Tecate	10	1	1	1	2	1	1	0	
Tijuana	173	25	23	14	28	11	17	5	

Fuente: CNBV. www.cnbv.gob.mx (22 de febrero de 2016).

Asimismo, de acuerdo con el INEGI (2016), en la tabla 14 se puede apreciar que respecto a la banca de desarrollo, vuelven a destacar los municipios de BC más importantes: Tijuana con tres sucursales, Mexicali (2) y Ensenada (3). Los dos municipios seleccionados para la presente investigación se eligen bajo el criterio de ser los únicos del estado donde se encuentra establecido Banjército y ser los que cuentan con mayor el número de sucursales de este tipo de banca.

Tabla 14. Sucursales de banca de desarrollo establecidas en BC

Municipio	Total	Banobras	Bancomext	Banjército	Bansefi	Nafin
Estado	8	1	0	2	5	0
Ensenada	3	0	0	1	2	0
Mexicali	2	1	0	0	1	0
Tijuana	3	0	0	1	2	0

Fuente: CNBV. www.cnbv.gob.mx (22 de febrero de 2016).

2.2.5 El estado de Sonora

Se describen de forma general las características socioeconómicas y demográficas principales del estado de Sonora cuyo territorio nacional, por su tamaño lo ubica en el lugar dos del país, después de Chihuahua y antes de Coahuila de Zaragoza. La ciudad capital es Hermosillo y cuenta con 72 municipios que forman el estado de Sonora.

Colinda con tres entidades, con el país de Estados Unidos de América y con el Golfo de California. Al Norte con EE.UU., al Este con Chihuahua y Sinaloa, al Sur con Sinaloa y el Golfo de California y al Oeste con el Golfo de California y Baja California. Por la superficie continental, el municipio más extenso es Hermosillo, que ocupa 8.8% de la superficie estatal y el menor es San Felipe de Jesús con sólo 0.1% de la superficie estatal (INEGI, 2016).

Sonora ocupa el décimo dieciochoavo lugar nacional por sus 2 850 330 habitantes (2015), donde de cada 100 mujeres, hay 98 hombres, lo que

representa 2.4% de la población de México. Además en la tabla 15 se describen sus principales indicadores respecto a la actividad económica en el estado, destacando en la posición nacional treceava en sus actividades primarias.

Tabla 15. Indicador Trimestral de la Actividad Económica de Sonora

Denominación	Variación % 2do trimestre 2015	Posición nacional
Total Nacional	2.2	
Sonora	0.6	28
Actividades primarias	5.5	13
Actividades secundarias	-1.0	20
Actividades terciarias	0.8	28

FUENTE: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/47710/Sonora.pdf>

2.2.5.1 El sistema financiero en Sonora

En específico, la Tabla 16 detalla las sucursales de banca múltiple establecidas en el estado de Sonora por municipios. Los seis más importantes de acuerdo con la cantidad de sucursales bancarias son: Hermosillo con 113, Cajeme (representado con Cd. Obregón) con 66, Nogales (27), Guaymas y San Luis Rio Colorado (ambas con 17 cada una) y Navojoa con 16. Para efectos de selección fueron considerados cuatro por la cercanía geográfica y poder cubrir los costos de la presente investigación: Hermosillo, Guaymas, Cd. Obregón y Navojoa.

Tabla 16. Sucursales de banca múltiple establecidas en Sonora

Municipio	Total	Banamex	Banco Azteca	Banorte/ Ixe	BBVA- Bancomer	HSBC	Santander	Scotiabank	Resto de las instituciones
Estado	318	41	38	27	60	31	37	14	80
Agua Prieta	10	1	2	1	2	1	2	0	1
Alamos	2	0	1	1	0	0	0	0	0
Baviacora	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Benito Juárez	3	0	1	0	1	0	0	0	1
Caborca	8	1	1	1	1	1	1	1	2
Cajeme	66	6	7	5	6	6	6	3	16
Cananea	6	1	1	0	2	0	0	0	1
Cumpas	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Empalme	6	1	1	0	1	1	0	0	1
Etchojoa	1	0	1	0	0	0	0	0	0
General Plutarco Elias Calles	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Guaymas	17	3	2	1	2	2	1	1	5
Hermosillo	113	14	7	8	20	12	15	6	31
Huatabampo	7	1	1	1	1	1	0	0	2
Imuris	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Magdalena	6	1	1	0	1	0	1	0	1
Moctezuma	2	0	1	0	0	0	1	0	0
Naco	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Nacozari de Garcia	2	0	1	0	1	0	0	0	0
Navojoa	18	2	1	1	2	2	2	1	5
Nogales	27	4	2	3	6	3	3	1	5
Pitiquito	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Puerto Peñasco	10	1	1	1	1	0	2	0	4
Sahuaripa	1	1	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Río Colorado	17	2	3	1	3	1	1	1	5
Santa Ana	3	0	1	1	0	1	0	0	0
Ures	2	1	1	0	0	0	0	0	0

Fuente: CNBV. www.cnbv.gob.mx (22 de febrero de 2016).

De igual forma, respecto a la banca de desarrollo establecida en Sonora, vuelven a destacar en la tabla 17, los seis municipios mencionados en el anterior párrafo y en especial se considera Guaymas y Hermosillo por ser los únicos donde existe al menos una sucursal de Banjército.

Tabla 17. Sucursales de banca de desarrollo establecidas en Sonora

Municipio	Total	Banobras	Bancomext	Banjército	Bansefi	Nafin
Estado	10	1	0	2	6	1
Caborca	1	0	0	0	1	0
Cajeme	1	0	0	0	1	0
Guaymas	1	0	0	1	0	0
Hermosillo	4	1	0	1	1	1
Navojoa	1	0	0	0	1	0
Nogales	1	0	0	0	1	0
San Luis Río Colorado	1	0	0	0	1	0

Fuente: CNBV. www.cnbv.gob.mx (22 de febrero de 2016).

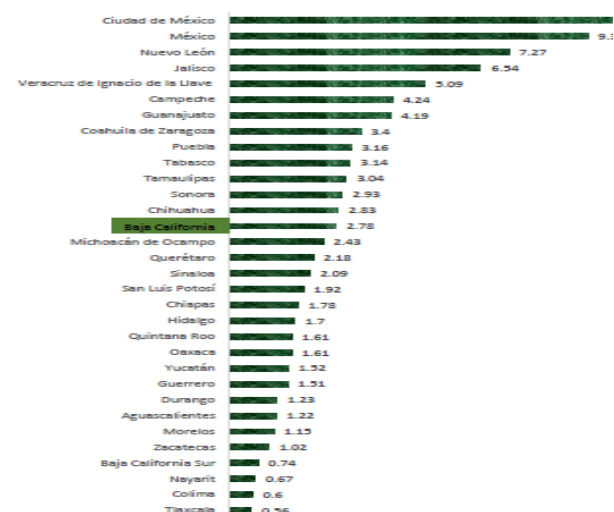
2.2.3.4 El producto Interno Bruto (PIB)

En 2013 el PIB de Baja California fue de 382 204 millones de pesos, luego, a precios constantes de 2008, en el 2014 fue de 383 149 millones de pesos; lo que significa 2.9% del total nacional. En ese sentido, de cada 100 pesos aportados a la economía: 62 son por las actividades comerciales y de servicios; 35, por las industriales; y 3, por la agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza.

En contraparte, 394 623 millones de pesos (a precios constantes de 2008) es el PIB de Sonora (2014), lo que significa 2.9% del total nacional. En 2013 fue de 394 121 millones de pesos. Es decir, de cada 100 pesos aportados a la economía: 50 son por las actividades comerciales y de servicios; 44, por el sector secundario; y 6, por la agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza INEGI (2016).

En 2014, el PIB de Baja California asciende a 453 901 millones de pesos corrientes y ocupa el décimo cuarto lugar por el tamaño de su economía a nivel nacional, con 2.78% del total, y Sonora se encuentra en el décimo segundo lugar, como se observa en la figura 2 del INEGI (2014).

Figura 2. Participación en el PIB por estados



Fuente: INEGI, CONAM. Producto Interno Bruto por entidad federativa, 2014, valores corrientes.

2.2.6 El servicio de banca y crédito

Los servicios de banca y crédito son funciones que pueden realizar sólo las instituciones de crédito. En términos generales, éstas consisten en canalizar los recursos financieros excedentes de ahorradores e inversionistas, a aquellos que los requieren a cambio del pago de un interés con el compromiso de rembolsarlos en el tiempo y la forma pactados.

Así, el banco obtiene recursos por medio de instrumentos de captación convirtiéndose en deudor hacia el ahorrador (el banco adquiere un pasivo), y por el otro lado, coloca directamente los recursos, tomando documentos que amparan los créditos y convirtiéndose en acreedor (el banco adquiere un activo).

Derivado de lo anterior, puede señalarse que las principales actividades de los bancos son:

I. Captación de recursos, mediante la recepción de depósitos de ahorro a través de diversos productos bancarios permitidos por la ley, y canales de distribución tales como los comisionistas autorizados por la CNBV, entre otros, así como con la emisión de instrumentos de inversión,

II. Otorgamiento de crédito, que de conformidad con las disposiciones financieras en México pueden ser comerciales, de consumo o hipotecarios.

Los bancos pueden ofrecer servicios y realizar operaciones bancarias a través de sucursales (ventanilla) y medios electrónicos. Asimismo, en los últimos años se ha autorizado que los bancos ofrezcan ciertos servicios a través de establecimientos comerciales autorizados como comisionistas bancarios. Esto con el fin de ampliar el acceso a los servicios bancarios y promover la inclusión financiera.

Otras actividades importantes que llevan a cabo los bancos son las de:

- Operar con valores en los diversos mercados financieros, en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley del Mercado de

Valores.

- Emitir y poner en circulación cualquier medio de pago que determine el Banco de México.
- Actividades de asesoría e inversión en diversos tipos de valores.
- Operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones.
- Servicios de custodia y administración de bienes por cuenta de terceros.
- Servicios de caja y tesorería relativos a títulos de crédito por cuenta de las emisoras.

2.2.21 Banca comercial, Múltiple o Privada

La labor del sistema financiero consiste en contactar a oferentes y demandantes de recursos monetarios para que, a través de esta función de intermediación financiera, se apoye el funcionamiento eficiente del sector real de la economía, es decir, de la producción de bienes y servicios.

La función del sector bancario es primordial para conseguir este objetivo, ya que consiste en captar el ahorro fraccionado disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo ágilmente (en el lugar, tiempo, monto y plazo requeridos) en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.

Por ello, contar con un sistema bancario fuerte y eficiente fomenta el crecimiento económico del país.

Para organizarse y operar como institución de banca múltiple se requiere autorización del Gobierno Federal, el cual otorga discrecionalmente esta autorización a través de la CNBV, previo acuerdo de su Junta de Gobierno y opinión favorable del Banco de México. Por su naturaleza, estas autorizaciones son intransmisibles.

Las autorizaciones para organizarse y operar como institución de banca múltiple, (también conocida como banca comercial o privada), así como sus modificaciones, se deben publicar en el Diario Oficial de la Federación y en dos periódicos de amplia circulación en su domicilio social.

El capital mínimo suscrito y pagado aplicable a las instituciones de banca múltiple, que tengan contempladas en sus estatutos sociales todas las operaciones previstas en el Artículo 46 de la citada Ley, será de 90 millones de Unidades de Inversión (UDIs).

No obstante, el capital requerido puede ser menor para aquellos bancos que se especialicen en atender a un nicho específico del mercado, que realicen menos actividades que las permitidas. A estos bancos se les conoce como bancos de nicho.

En función de las operaciones que realicen los bancos de nicho, su capital mínimo puede ser de 54 ó 36 millones de UDIs. Estas entidades complementan la oferta de productos y la capacidad del sistema para ampliar la bancarización de la economía (CNBV, 2015).

En Baja California se cuenta con 9 bancos comerciales que operan 251 oficinas, (con servicios de banca múltiple); con un movimiento de 34,329 millones de pesos en cuentas de cheques, 348 millones de pesos en cuentas de ahorro y 28,605 millones de pesos en cuentas en depósitos a plazo. (Secretaría de Desarrollo Económico de Baja California, 2014)

Las EMN del sector bancario que se encuentran operando al 2014 en el estado de Baja California México, de acuerdo con el INEGI (2014) son un total de 450 sucursales bancarias, dentro de las cuales existen agencias de todos los bancos del país, tanto nacionales como multinacionales.

En específico, existen 14 grupos bancarios en la ciudad de Ensenada B.C., los cuales son: Banco Nacional de México (BANAMEX), Banco ahorro Famsa

(BAFAMSA), Banco Azteca, Banco del Bajío, Banco Mercantil del Norte (BANORTE), Banco Regional de Monterrey (BANREGIO), Banco Santander, Banco Scotiabank Inverlat (SCOTIABANK), Bancoppel, Grupo Financiero Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Bancomer (BBVA Bancomer), Grupo Financiero HSBC, Grupo Financiero MONEX y el Grupo Financiero INBURSA. En Mexicali, se encuentran esos mismos 14 bancos, al igual que en Tijuana sumándose la Banca AFIRME para llegar a 15 en esa ciudad. Las ciudades de Tecate y Rosarito cuentan con 9 y 8 bancos respectivamente, los cuales en total conforman los 60 bancos del estado de Baja California, México.

2.2.24 Banca de Desarrollo o Pública

De acuerdo con la CNBV (2014), las instituciones de banca de desarrollo son entidades de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituidas con el carácter de sociedades nacionales de crédito, las cuales forman parte del Sistema Bancario Mexicano y atienden las actividades productivas que el Congreso de la Unión determine como especialidades de cada una de éstas, en sus respectivas leyes orgánicas. Tienen como objeto fundamental facilitar el acceso al ahorro y financiamiento a personas físicas y morales, así como proporcionarles asistencia técnica y capacitación.

Para la CNBV (2014) la Banca de Desarrollo (BD) a lo largo de los años ha sido uno de los principales vehículos del Estado Mexicano para promover el crecimiento económico y el bienestar social, apoyando con financiamiento la creación y expansión de empresas productivas, con especial énfasis en áreas prioritarias para el desarrollo nacional como la infraestructura (obra pública), el comercio exterior y la vivienda, además de las pequeñas y medianas empresas; sin embargo, hoy en día se requiere dar un mayor y sostenido impulso al crecimiento económico, el empleo y la competitividad.

Para lograrlo, es necesario que la Banca de Desarrollo en su función de

palanca de desarrollo nacional, se transforme para contar con mejores herramientas que le permitan ampliar su oferta de créditos y atender sectores estratégicos que enfrentan limitantes para acceder a otras alternativas de financiamiento.

Además, la CNBV (2014) afirma que para cumplir de manera eficiente y ágil con su objeto, la Banca de Desarrollo debe modernizar su operación, para ello, la Reforma Financiera contempla modificaciones a diversos ordenamientos jurídicos, a fin de fortalecer su acción y operación, dotándola de mayor autonomía de gestión, facilitando el otorgamiento de crédito y flexibilizando sus inversiones. Entre los principales cambios que se realizaron tanto a la Ley de Instituciones de Crédito como a las Leyes Orgánicas de la Banca de Desarrollo, destacan las siguientes:

Clarificación de Mandatos: Se privilegia como objetivo el ampliar el crédito con énfasis en áreas prioritarias, mediante una canalización eficiente, prudente y transparente de los recursos, cuidando la sustentabilidad a mediano plazo de las instituciones.

Fomento de la Inclusión financiera, la innovación y perspectiva de género: Las instituciones de banca de desarrollo deberán diseñar programas y productos que promuevan estos aspectos.

Remuneraciones y Recursos Humanos: Las instituciones deberán promover que las remuneraciones tengan como finalidad reconocer el esfuerzo laboral y la contribución al logro de los objetivos. Asimismo, deberá promoverse a través del Comité de Recursos Humanos estructuras administrativas adecuadas para la operación de las instituciones, acordes a las características del sistema y mercado financiero.

Actualmente existen seis instituciones que constituyen el sistema de banca de desarrollo mexicano, con un amplio espectro en cuanto a los sectores de atención: pequeña y mediana empresa, obra pública, apoyo al comercio exterior,

vivienda y promoción del ahorro y crédito al sector militar. Estas instituciones son: Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros; Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada; Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos; Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero; Nacional Financiera; Banco Nacional de Comercio Exterior y Sociedad Hipotecaria Federal (ABM, 2017).

2.3 Marco teórico

Pretendiendo contribuir tanto teórica como empíricamente al cuerpo de conocimiento de la RSE de las empresas bancarias de Baja California y Sonora, México, se presentan las principales y más recientes investigaciones sobre el tema objeto de estudio para fundamentar la investigación que se va a realizar.

En un siguiente momento, se llevará a cabo un análisis diversas perspectivas teóricas para el estudio, al igual que Alvarado, et. al (2008) que hacen un recuento de todas aquellas abordadas en estudios sobre RSE (Aupperle, Carroll y Hatfield, 1985; Garriga y Melé, 2004; Gerde y Wokutch, 1998; Joyner y Payne, 2002; Lantos, 2001; McWilliams et al., 2006a; Murphy, 1978; Nasi et al., 1997; Sethi, 1995; Watson y MacKay, 2003; Wartick y Cochran, 1985; van Marrewijk, 2003a; Windsor, 2006; Wood, 1991a y 1991b; Zenisek, 1979, entre otros estudios) y sus correspondencias con el desarrollo del paradigma científico moderno. El objetivo de esto será mostrar que el pensamiento sobre RSE, no es un suceso aislado, sino que responde a una historicidad, con la intención de proporcionar ideas para que las empresas bancarias actúen socialmente responsable, en la realización de los fines deseados.

2.3.1 Investigaciones sobre RSE

En un estudio realizado por Forética (2008) citado por Arcas y Briones (2009), se sostiene que las empresas aprecian las siguientes ventajas de la adopción de la RSE: mayor productividad (51,7% de las empresas); aumento en

la competitividad (60,4%); mejoras en la gestión (64,2%); crecimiento en la fidelidad de los clientes (73,9%); desarrollo de la aceptación o credibilidad ante la sociedad (82,4%) y mejor reputación (86,5%).

Fuentes, Núñez y Veroz (2008) examinan varios negocios a través de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), indagan en las respuestas a las demandas sociales y las acciones en relación con las prácticas de recursos humanos. Encuentran que existe una creciente demanda de información sobre las operaciones y los efectos de la gestión empresarial, que requiere un aumento de la transparencia en las estrategias, para demostrar que no sólo las empresas, sino también sus proveedores y subcontratistas son respetuosos de su personal.

También es relevante mencionar el contexto español, debido a los recientes problemas presentados por determinadas entidades financieras, así como al actual proceso de fusión de las cajas de ahorros, aspectos que añaden un importante nivel de incertidumbre sobre el devenir de este sector en ese país. En un estudio cualitativo realizado recientemente por González y Gutiérrez (2012) sobre impacto y percepción de la RSE: análisis del sector financiero en España, se detecta que la preocupación por la RSE en el entorno financiero aumenta, no sólo por la necesidad de las entidades financieras de gestionar adecuadamente sus riesgos reputacionales, éticos, sociales y medioambientales, sino también por la creciente presión de reguladores e instituciones gubernamentales, clientes y de la sociedad en general.

Además, respecto a la percepción de la RSE en las empresas españolas, Ipsos Public Affairs (2010) realiza periódicamente un estudio sobre la situación de la RSE en España y permite conocer la opinión de diferentes *stakeholders*, entre los que se encuentran empresarios y directivos, analistas financieros, académicos, etc. Según su informe 2010, la mayoría de los encuestados, opinan que las empresas no prestan la atención necesaria a sus responsabilidades sociales.

En esa misma línea De la Cuesta, Muñoz y Fernández (2006) logran analizar el desempeño social de cuatro de las principales empresas financieras

españolas detectando que la dimensión social de la RSE a menudo suele confundirse con participación de una empresa en programas comunitarios. Sin embargo, también debe considerar la calidad de las condiciones de trabajo, la integración de las preocupaciones sociales y el respeto de los derechos humanos. En el caso específico de un banco, la responsabilidad social va más allá de la dimensión interna, que afecta a nuestra sociedad de un modo indirecto.

Un estudio de Pérez-Ruíz y Rodríguez-del Bosque (2012) pone de manifiesto que las entidades financieras aún tienen un importante camino que recorrer para alcanzar las expectativas puestas por la sociedad en sus políticas de RSE, puesto que, hasta la fecha, no parecen haber conseguido satisfacer plenamente las nuevas inquietudes sociales.

En ese sentido, la imagen de la RSE de una entidad financiera puede venir condicionada por diversos factores, siendo uno de los más relevantes el interés que despiertan las temáticas sociales que se consideran poco abordadas por las empresas bancarias en estudio.

Según los resultados de Jamali (2010), se revelan patrones sobre la RSE mundial que se difunde a los países en desarrollo, dejando a la vista la importancia de considerar las características del mercado de acogida. A raíz de que la evidencia en relación con las actividades de RSE de la banca es escasa y fragmentada, sugiere que existe la necesidad de hacer más investigación para obtener una comprensión de los niveles de RSE en los países considerados en desarrollo y en aspectos de la globalización vs. localización.

Con el fin de ayudar a arrojar luz sobre cómo las EMN informan sobre la RSE y el conflicto en tres países subdesarrollados de África central (Angola, República Democrática del Congo y la República del Congo), Kolk y Lenfant (2010) analizaron la información pública reportada por las multinacionales sobre sus impactos económicos y sociales y detectaron que la presentación de informes de RSE es genérica y parece tener poca influencia en el tipo de actividades que desarrollan. En ese sentido, el potencial para la participación de las EMN en la

creación de economías sostenibles es amplio, pero necesita más atención e investigación.

En un estudio exploratorio de Barin y Boehe (2010) se detecta que las EMN están en condiciones de alinear sus programas de RSE y proyectos dentro de un marco que facilite una integración global que construya una ventaja competitiva, con la capacidad de respuesta local. Por esta razón es conveniente explorar en qué medida los bancos en estudio han respondido a las necesidades de la población local.

Según investigaciones de Vives y Peinado-Vara (2011), las prácticas empresariales responsables han sufrido una evolución desde la filantropía más tradicional, hasta llegar a los comportamientos responsables como parte de la estrategia empresarial. Si bien es cierto que otras regiones del mundo se encuentran por delante de América Latina con respecto a la RSE, nuestro continente está más consiente e interesado en mejorar su desempeño empresarial. En la mayoría de los casos, destacan las instituciones más grandes y entre éstas sobresalen los bancos multinacionales abordados en nuestra investigación.

De acuerdo con el estudio sobre firmas multinacionales en México de Carrillo (2013), la mayor parte de las EMN asentadas en el país, se encuentran en la Ciudad de México (215 empresas), secundadas por el Estado de Baja California (126) y los estados de Jalisco, México y Guanajuato donde fluctúan entre 91 y 99 empresas asentadas en cada localidad (Figura 3). Es importante recalcar que se trata de la localización de los corporativos de la firma o de la representación más importante de la EMN en México.

Figura 3. Mapa con porcentaje de Empresas Multinacionales en México



Fuente: Carrillo (2013)

Las entidades financieras que establecen filiales en países en vías de desarrollo tienen especial influencia en cómo se produce el desarrollo de estos países. De la Cuesta et al, (2006) afirma que a través de la forma de operar, se conoce a este tipo de instituciones, las cuales, deben prestar especial atención al respeto a los derechos humanos, condiciones laborales e impactos ambientales, no incrementar la presión sobre los niveles de deuda de estos países y apoyar el desarrollo a través la incorporación de estrategias de gestión socialmente responsable.

A fines de 2004, el SFM tenía como instituciones reguladores de las organizaciones bancarias a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), entidad que le da seguimiento por medio de cuatro comisiones que se encargan de la regulación y supervisión prudencial, Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Todas han tenido que redefinir sus normatividades con los colapsos financieros nacionales y a partir de los procesos de globalización, en las cuales indudablemente su diseño, implementación y reformas, tienen un costo social (Arrazate, 2010).

Para Muñoz, Fernández, Ruza y Escrig (2010) la integración de la RSE en el sector bancario se produce desde dos perspectivas:

1. La promoción de la sostenibilidad a través de la gestión socialmente responsable de la organización.

2. La integración de la RSE en el negocio de intermediación bancaria y de inversión en mercados financieros, a través del diseño de productos, la definición de políticas de inversión y financiación que incorporen la sostenibilidad como base de estrategia de negocio y gestión de riesgos.

Por tanto, tal como Muñoz et al. (2010) especifican, la puesta en práctica de la RSE en el sector bancario supone asumir una serie de obligaciones y poner en marcha los medios, políticas y procedimientos adecuados para alcanzar los resultados deseados en los siguientes compromisos: con la sostenibilidad en el seno del negocio principal; con la responsabilidad, asumiendo al más alto nivel las consecuencias de los impactos de las transacciones y riesgos gestionados; con la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés; con la transparencia y con los mercados y la gobernabilidad. Lo que supone desalentar prácticas financieras inapropiadas y favorecer la implantación de regulaciones públicas que protejan los intereses sociales.

Actualmente se ha vuelto una regla dentro de las grandes empresas multinacionales la emisión de un reporte anual de RSE o sustentabilidad, donde se muestran los objetivos a alcanzar con cada acción y los resultados obtenidos, también se muestran cifras financieras sobre la inversión en RSE. Morata, Vilá y Suárez (2010) destacan que la sociedad demanda empresas que hagan compatible el interés privado en el desempeño social, también los autores confirman que la fuerza con la que se denuncia a las empresas irresponsables no corresponde con el reconocimiento que los consumidores otorgan a las empresas responsables.

La tabla 18, resume diversos estudios, relacionados exclusivamente con la RSE, desde variables relacionadas con nuestro estudio, al menos en una dimensión o indicador e incluye algunas de las investigaciones más destacadas realizadas en el sector bancario:

Tabla 18. Estudios RSE

AÑO	AUTOR	TÍTULO	ALCANCE DEL ESTUDIO
2004	Prado, A., Flores, J., Pratt, L. y Ogliastri, E.	Marco Lógico y Conceptual del Modelo de Responsabilidad Social para Costa Rica	Definiciones por organismos internacionales, beneficios y modelo conceptual de RSC.
2006	De la Cuesta, Muñoz y Fernández	Analysis of social performance in the Spanish financial industry thorough public data. A proposal	Analizar el desempeño social de las principales empresas financieras españolas a través de publicaciones como informes sociales o de sostenibilidad .
2008	Lindgreen, Swaen y Johnston	Corporate Social Responsibility: An Empirical Investigation of U.S. Organizations	La RSC tiene un impacto positivo en la imagen corporativa y la satisfacción de los <i>stakeholders</i> y perciben mayores beneficios en visibilidad internacional, apoyo del Gobierno, y bienestar social.
2008	Prior y Argandoña	Best Practices in Credit Accessibility and Corporate Social Responsibility in Financial Institutions	Uso ineficiente de modelos de distribución de RSC en servicios financieros .
2009	Husted y Allen	Strategic Corporate Social Responsibility and Value Creation. A Study of Multinational Enterprises in Mexico	Las partes interesadas en los países de origen pueden conducir a aumentar la RSC que en los países de acogida. Se necesita más investigación para comprender mejor el comportamiento desconcertante de las EMN en México
2010	Lindgreen y Córdoba	Corporate Social Responsibility in Latin America	Comprensión de las motivaciones y consecuencias de la RSE y un reconocimiento de las prácticas de RSE , más allá de las limitaciones de una empresa y las comunidades y el entorno.

2010	Durán y Bajo	Instituciones y modelo económico del país de origen de las multinacionales como factores determinantes de la responsabilidad social corporativa	Estudia si existe una relación directa entre desempeño en RSC en las EMN y el modelo económico e institucional del país de origen comparando empresas industriales bajo el Dow Jones Sustainability (DJSI) y FTSE4Good
2011	Instituto europeo para la gestión de la diversidad	Responsabilidad social corporativa e integración de personas en riesgo de exclusión sociolaboral	Oportunidad para la atracción de talento con el que hacer frente a un mercado cada vez más heterogéneo y exigente.
2011	Observatorio de Responsabilidad Social de las Empresas	Cultura, Políticas y Prácticas de Responsabilidad de las Empresas del IBEX35	Evaluar la información publicada y clasificar las empresas analizadas en base a un sistema de puntuaciones.
2012	Gorrochategui y Gilli	Cumplimiento del principio 10 del pacto global sobre corrupción por parte de las empresas que adhieren a la iniciativa en la argentina.	La información suministrada no es sustantiva, dado que las empresas informan en distinto nivel según la categoría que se considere; lo hace en nivel básico, respecto a las políticas, la implementación, pero no informan respecto al monitoreo.
2012	Fairbrass y Zueva-Owens	Conceptualising Corporate Social Responsibility: 'Relational Governance' Assessed, Augmented, and Adapted	Después de establecer un marco para el análisis de la gobernanza de RSC, aún quedan desafíos por resolver para ver si el enfoque de gobernanza relacional puede desarrollarse más. Esto, requiere más pruebas en una variedad de contextos : occidental - no occidentales y un mayor desarrollo conceptual.

2012	Kernaghan Webba	Multi-level corporate responsibility and the mining sector: Learning from the Canadian experience in Latin America	La investigación sugiere que los factores del país de origen juegan un papel importante en la conformación de RSC de manera que toma en cuenta las circunstancias existentes a las operaciones de filiales en los países en desarrollo , y los instrumentos normativos globales .
2013	Moneva, Ortas y Acero	Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorro aragonesas	Evaluación de la relación existente entre la publicación de los informes de sostenibilidad y la valoración bursátil.
2013	Comisión Europea	Informe sobre la RSC en España	Nuevas dimensiones de la RSC la inclusión social , el emprendedurismo, la comunicación responsable
2015	Martínez-Ferrero, Jennifer Vaquero-Cacho, Luis-Andrés Cuadrado-Ballesteros, Beatriz García-Sánchez, Isabel-María	El gobierno corporativo y la responsabilidad social corporativa en el sector bancario : el papel del consejo de administración	Investigación conjunta sobre el consejo de administración de los bancos y sus prácticas en materia de RSC. Incluye características del consejo de administración, (independencia y diversidad de género) pueden impactar en su compromiso socialmente responsable. Muestra de 159 bancos de 9 países en el periodo 2004-2010.

2015	de Godos Díez, J. L., Propiedad y control en la Fernández Gago, R., puesta en práctica de la RSC Cabeza García, L.	Profundiza en el papel que accionistas y directivos pueden jugar a la hora de incorporar acciones socialmente responsables a la empresa. A partir de una muestra de 128 empresas españolas se estudió el efecto de la concentración de la propiedad sobre el desarrollo de prácticas de RSC, así como la posible intervención moderadora en dicha relación por parte de sus directivos.
2015	Mocan, Marian Rus, Simona Draghici, Anca Ivascu, Larisa Turi, Attila	Impact of Corporate Social Responsibility Practices on the Banking Industry in Romania Explora cómo la RSC contribuye a la creación de valor en el sector bancario durante los períodos de inestabilidad financiera. La comprensión de los elementos clave de la RSE contribuye al cumplimiento de los principios de este concepto, al aumento de la cuota de mercado, el beneficio y el avance en el ranking de bancos.

FUENTE: elaboración propia

2.3.2 Modelos para la medición de la RSE

Para esta investigación se recopiló información sobre las más conocidas iniciativas voluntarias y herramientas de RSE, nacionales e internacionales, útiles para el diagnóstico y la obtención de las prácticas de RSE en la gestión de las empresas bancarias de los estados de Sonora y Baja California, México.

Se obtuvo información del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) del CEMEFI por ser el más reconocido en nuestro país, y en la parte internacional se seleccionan las líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los indicadores de desempeño del *Global Reporting Initiative* (GRI), la Norma *International Organization for*

Standardization (ISO) 26000, los Indicadores ETHOS y los principios del Pacto Mundial. Posteriormente se diseñó un instrumento a partir de la integración de esas herramientas de gestión, metodologías e iniciativas sobre RSE y sostenibilidad.

2.3.2.1 Las Líneas Directrices de la OCDE para EMN

Estas líneas Directrices en responsabilidad social para empresas multinacionales (en adelante Directrices), parten de la OCDE; fundada en 1961 cuya misión es construir economías sólidas en sus países miembros, mejorar la eficiencia, los sistemas de mercado nacionales, ampliar el libre comercio y contribuir al desarrollo tanto en países industrializados como en desarrollo (OCDE, 2013).

Actualmente, las Directrices son aplicables a todo tipo y tamaño de organizaciones inclusive el sector bancario y en especial los bancos globales, por sus principios y estándares multilaterales apoyados gubernamentalmente que buscan fomentar una conducta empresarial responsable en todo el mundo.

La OCDE, propone estas Directrices a sus países miembros para su aplicación empresarial, con la creación de los Puntos Nacionales de Contacto (PNC), que son organismos constituidos por los gobiernos de los países adherentes con el fin de promoverlas e implementarlas.¹

¹ Los 34 países miembros de la OCDE son: Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Chile, Corea, Dinamarca, Eslovenia, España, Estados Unidos, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Japón, Luxemburgo, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Suecia, Suiza, Turquía y México. Además, 12 países no miembros han firmado la implementación de las Directrices: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Egipto, Jordania, Letonia, Lituania, Marruecos, Perú, Rumania y Túnez (*Idem*).

Las líneas Directrices fueron seleccionadas como parte elemental para la construcción de nuestro modelo de RSE para las empresas bancarias de Sonora y Baja California, primeramente, porque los bancos encuestados en ambos estados son el 61.20% de clasificación multinacional. En segundo lugar, porque al igual que García Cossío y Pérez-Ruíz (2014), se considera a las Directrices, junto con los principios rectores de derechos humanos y empresariales la ONU (Pacto Mundial) y la declaración de la OIT sobre EMN, como los elementos clave sobre los que se rige la RSE en su dimensión internacional.

Las Directrices, en términos generales, enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables y las normas reconocidas internacionalmente. (OCDE, 2013).

Si bien las Directrices no son obligatorias para las EMN (a menos que los gobiernos que las suscriban, trasladen este compromiso vía legislativa), suponen un marco de buena aceptación que se ha mostrado eficaz para la RSE, encajando especialmente en la visión empresarial en relación con otros estándares, por su sencillez y flexibilidad.

La rápida evolución en la estructura de las EMN también se ve reflejada en sus actividades en los países en desarrollo, en los que la IED ha registrado un rápido crecimiento. De este modo, las multinacionales han diversificado sus actividades en los países en desarrollo, antes limitadas a la producción primaria y a las industrias extractivas, adentrándose ahora en la fabricación y montaje, el desarrollo del mercado interior y en los últimos años, pusieron énfasis especial en los servicios financieros.

Según la OCDE (2013) las actividades de las EMN, a través del comercio y la inversión internacional se han fortalecido y desarrollaron lazos que unen a países y regiones del mundo. Trayendo consigo importantes beneficios tanto para los países de origen de las empresas como para los países anfitriones. Estas ventajas se concretan cuando las EMN suministran a precios competitivos los productos o servicios que los consumidores quieren comprar y cuando

proporcionan rentabilidades justas a los oferentes de capital. Es decir, si en sus actividades comerciales y de inversión, contribuyen al uso eficiente del capital, tecnología, recursos humanos y naturales. O bien, si facilitan la transferencia y desarrollo de tecnologías entre las regiones del mundo adaptadas a las condiciones locales. E incluso, promueven, mediante la capacitación formal, el desarrollo de capital humano y la creación de oportunidades de empleo en los países anfitriones.

Muchas EMN han demostrado que el respeto de estrictas normas de conducta empresarial puede mejorar el crecimiento. En la actualidad, la OCDE (2013) señala que las organizaciones bancarias se enfrentan a una gran variedad de marcos legales y normativas sociales, por lo que podrían verse tentadas a descuidarlos con el fin de obtener una ventaja competitiva indebida, lo que aumenta la preocupación de los stakeholders por la responsabilidad de sus prácticas. Además pueden utilizar sistemas de gestión responsable que avalen su compromiso de buena ciudadanía corporativa, respeto de las buenas prácticas y buena conducta empresarial.

De acuerdo con la OCDE (2013), las Directrices aclaran las expectativas de conducta empresarial que comparten los gobiernos que las han suscrito y proporcionan un punto de referencia para las demás organizaciones y sus stakeholders. De este modo, complementan y refuerzan las iniciativas privadas encaminadas a definir y poner en práctica una conducta empresarial responsable.

Esto inició un proceso ininterrumpido de elaboración de normas aplicables a numerosos campos de RSE que continúa desarrollándose hasta la fecha. Es así como la OCDE ha contribuido de manera importante a este proceso dictando normas aplicables válidas en campos como el medioambiente, la lucha contra la corrupción, los intereses de los consumidores, el gobierno corporativo e incluso la tributación fiscal.

La Figura 4 muestra los componentes de las Directrices que debe atender el sector bancario y se refieren al trato nacional, las obligaciones impuestas, a los incentivos o desincentivos para la inversión internacional, ya que las actividades

de la banca extranjera se han fortalecido, trasladando importantes beneficios tanto para sus países de origen como nuestro país en su rol de anfitrión.

Figura 4. Líneas Directrices OCDE



FUENTE: Elaboración propia a partir de OCDE (2013)

Las Directrices se agrupan en capítulos de acuerdo con la OCDE (2013) que han sido considerados para efectos de la presente investigación en las entidades bancarias estudiadas, y se describen a continuación.

2.3.2.1.1 Conceptos y principios generales

El primer capítulo de las Directrices, señala puntos básicos, para las empresas y los gobiernos de los países suscritos: voluntariedad de su aplicación y colaboración internacional para solucionar problemas relacionados con las Directrices, promoción de las mismas y el establecimiento de un PNC. Aborda temas tales como: la contribución al progreso económico, social y ambiental, el respeto de los derechos humanos, la estimulación de las capacidades locales, el buen gobierno empresarial, la discriminación, ejercer la diligencia basada en el riesgo, impedir o atenuar efectos negativos, comprometerse con la participación de *stakeholders* y abstenerse de intrusiones en las actividades políticas locales.

Estos principios generales se deben tener en cuenta de manera horizontal en la gestión empresarial bancaria, porque brindan las orientaciones necesarias para enfrentar situaciones concretas y fomentar el buen comportamiento de los bancos en las comunidades donde se han establecido.

2.3.2.1.2 Publicación y transparencia de la información

Uno de los objetivos más importantes que persiguen las Directrices y que atañen al sector bancario es facilitar la comprensión de sus actividades y su interacción con los *stakeholders*, por lo que es necesario que actúen con transparencia y establezcan una comunicación adecuada con ellos. Este rubro se relaciona con la publicación de información de la banca en forma y plazo oportuno, no solamente sobre sus resultados financieros, sino integrando datos sobre sus políticas de remuneración y designación del consejo, transacciones con partes vinculadas, riesgos previsibles, estadísticas y porcentajes sobre participaciones sociales y campañas realizadas, de una forma más completa, además de lo solicitado por la CNBV, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o cualquier otra autoridad financiera nacional o internacional.

Como parte de esta integración de información, Aranguren-Gómez y Martínez-Cerna (2010) incluyen la problemática de la transparencia informativa que puede relacionarse con la actividad bancaria. Así, la rendición de cuentas como mecanismo de divulgación puede buscar, por un lado, mantener informados a los *stakeholders* sobre las actuaciones responsables de la banca y, por otro, legitimarla frente al mercado. Una herramienta útil se deriva de la actual Reforma Financiera, que exige a las instituciones bancarias del país, que presenten una evaluación anual para reportar su desempeño y mostrarle a la sociedad mexicana si este es satisfactorio o no lo es.

2.3.2.1.3 Derechos humanos

Las Directrices se encuentran alineadas con el marco para empresas y derechos humanos de la ONU, adoptado en junio de 2011. Los principales modelos que coinciden en reconocer que los Estados tienen el deber de protegerlos en su ámbito territorial, son las Directrices OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas, ya seleccionados para esta investigación.

El respeto a los derechos humanos por parte de las empresas, debe materializarse mediante la publicación de una declaración del nivel jerárquico más

elevado de la empresa, acompañada de las políticas que sean necesarias y del despliegue de procesos de evaluación del riesgo de incidencia, vigilancia, detección y reparación, mediante medios de cooperación con mecanismos judiciales o extrajudiciales.

En el presente caso, se selecciona esta directriz ya que desea profundizar sobre la libertad sindical, la protección del derecho de sindicación, la permisión de la negociación colectiva entre el personal de la banca, verificar la duración de la jornada laboral, pago de horas extras, la igualdad de remuneración e identificar si existe algún tipo de discriminación, en los bancos del estudio.

2.3.2.1.4 Empleo y relaciones laborales

En este capítulo, las Directrices amplían los instrumentos en relación con los derechos fundamentales, profundizando en los laborales, promovidos por la OIT, además de la Declaración tripartita de principios sobre las EMN, la política social e incluso también son considerados la parte correspondiente en los principios del Pacto Mundial de la ONU.

La intención de abordar este aspecto es investigar si las empresas bancarias violan el marco legal de carácter laboral en cada ámbito geográfico; además, verificar si los bancos respetan el derecho de asociación, representación y negociación de sus trabajadores, que no exista discriminación alguna, si ofrecen salarios y prestaciones suficientes para satisfacer las necesidades esenciales de los empleados bancarios, junto con sus familias, en términos de salud, seguridad en el trabajo y el empleo de personal local, entre otros tópicos que se detallarán en el marco metodológico y los resultados de nuestra investigación.

2.3.2.1.5 Medio Ambiente

Este capítulo aborda la protección del medio ambiente y aspira a que las organizaciones consideren la variable ambiental antes de tomar la acción de inversión. Si bien, en el estudio no se profundiza demasiado en esta directriz por

la propia naturaleza del sector financiero, si se busca mínimo revisar los siguientes tres rubros:

1. Si se informa sobre los posibles efectos de la actividad en el medio ambiente, la salud y la seguridad laboral.
2. Si se consideran los impactos previsibles sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad laboral en la toma de decisiones y el uso adecuado de recursos energéticos, papel, agua etc.
3. Si se elaboran planes de emergencia y mecanismos de alerta para como medio de prevención y cultura organizacional.

2.3.2.1.6 Lucha contra la corrupción, el soborno y la extorsión

La OCDE (2013) cuenta con diversos instrumentos en relación con la lucha contra la corrupción, como el Convenio de lucha contra la corrupción de agentes públicos extranjeros en las transacciones comerciales internacionales vigentes desde el 15 de febrero de 1999 y las recomendaciones de 2006 sobre la corrupción y los créditos oficiales a la exportación, la de 2009 para reforzar la lucha contra la corrupción de funcionarios públicos extranjeros en las transacciones comerciales internacionales y la de 2009 sobre medidas fiscales para reforzar la lucha contra la corrupción de funcionarios públicos extranjeros en las transacciones comerciales internacionales. Estos instrumentos de la OCDE son coherentes y complementarios con el Convenio de las Naciones Unidas contra la corrupción, en vigor desde el 14 de diciembre de 2005.

Este capítulo ha sido considerado en la investigación sobre la RSE en los bancos de Sonora y B.C. porque solicita que las organizaciones bancarias rechacen y se abstengan de ofrecer, prometer o solicitar directa o indirectamente pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener (o conservar) un contrato o cualquier otra ventaja ilegítima, así como desarrollar mecanismos de control interno y los programas que sean necesarios para respetar íntegramente los requisitos en materia de publicación de información.

2.3.2.1.7 Intereses de los consumidores

En este capítulo se abordan aspectos como el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del producto que correspondan, la información suministrada al consumidor, el acceso a mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, la educación del consumidor para que pueda tomar decisiones con conocimiento de causa y comprensión del impacto económico, social y ambiental de las mismas, la protección de los datos de carácter personal, la lucha contra las prácticas comerciales engañosas y contra las amenazas a la salud, la seguridad o el medio ambiente derivadas del consumo, uso o eliminación de los productos.

Así mismo, las Directrices resaltan la importancia de tener en cuenta las necesidades específicas de los consumidores más vulnerables o desfavorecidos y los problemas específicos del comercio electrónico.

En relación con los intereses de los consumidores es importante que los bancos tengan en cuenta las necesidades específicas de los clientes más vulnerables o desfavorecidos, los problemas específicos del comercio electrónico, resolución de conflictos, difusión y validez de información financiera para que los usuarios puedan tomar mejores decisiones, la protección de los datos de carácter personal y toda aquella lucha contra las prácticas engañosas en la dinámica bancaria. Esto es uno de los aspectos que profundizarán en el marco normativo-legal de la presente tesis, incluyendo la intención de vigilar y orientar a los usuarios bancarios que tiene la actual Reforma Financiera de nuestro país.

2.3.2.1.8 Ciencia y tecnología

Bajo la consideración de que las EMN son el principal vector para la transmisión de tecnología entre fronteras, consiguiendo así aumentar la capacidad de innovación de los países de acogida, las Directrices contemplan un capítulo específico para esta materia. Sin embargo, este aspecto se descarta en el diseño del instrumento de nuestra investigación por no tener mucha relación con las actividades principales del sector de servicios financieros.

2.3.2.1.9 Competencia

Las Directrices recuerdan que las empresas deberán llevar a cabo su actividad de forma compatible con la normativa aplicable, incluyendo el derecho de la competencia en todos los países donde puedan tener efectos anticompetitivos, así como colaborar con las autoridades cuando proceda. En concreto, cita como prácticas anticompetitivas los acuerdos entre empresas para fijar precios, realizar ofertas concertadas, limitar la producción o repartirse el mercado.

Así mismo, la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE, 2015) llevó a cabo una investigación sobre las condiciones de competencia del SFM para establecer las bases de un desarrollo incluyente, efectuando un diagnóstico sobre la situación de la competencia en el sector financiero con el propósito de formular recomendaciones a las autoridades financieras para evitar prácticas anticompetitivas y buscar así la reducción de tasas de interés e impactar la materia fundamental de RSE de prácticas justas de operación.

El rubor de competencia, se selecciona para nuestra investigación con la intención de verificar si los bancos buscan expandir su oferta crediticia a mejores precios y tasas (competencia sana), respecto a los principios de RSE sobre el principio de legalidad y rendición de cuentas (CONDUSEF, 2015).

2.3.2.1.10 Fiscalidad

Para la OCDE (2013), la consecución del desarrollo sostenible se considera que la contribución de las empresas a las finanzas públicas de los países de acogida, no sólo se debe cumplir con la normativa fiscal correspondiente, sino también respetar la jurisprudencia existente y una colaboración mutua equilibrada. Esto debe incluir la nueva Reforma Financiera mexicana promulgada en enero de 2014.

Las Directrices recogen que la disciplina fiscal implica en concreto la comunicación puntual a las autoridades, de la información necesaria para el

cálculo correcto de los impuestos y la adaptación de sus prácticas en materia de precios de transferencia con el objeto de evitar actividades inapropiadas a beneficios particulares o pérdidas entre empresas del mismo grupo multinacional y minimizar los riesgos de doble imposición.

Asimismo, se indica que las empresas deberán considerar el gobierno fiscal y la disciplina fiscal como mecanismo de control en sus sistemas de gestión, identificando y evaluando plenamente los riesgos financieros, reglamentarios y reputacionales asociados a la fiscalidad.

En conclusión, las Directrices de la OCDE (2013) para EMN no son un estándar adicional a los ya existentes en el marco internacional en relación con el desarrollo sostenible y las empresas, sino que constituyen una integración coherente de los instrumentos preexistentes enfocados a su aplicación práctica por parte de las empresas.

Ello hace que se trate de una herramienta muy completa para investigar la RSE, de cara a la internacionalización de las empresas, bajo la óptica del desarrollo sostenible, contemplando estos conceptos desde el amplio abanico de las materias ya tratadas por los diferentes convenios y políticas internacionales elaboradas bajo el consenso y la aprobación de diferentes *stakeholders*.

2.3.2.2 Memorias o Informes del Global Reporting Initiative (GRI)

En lo que se refiere a las memorias o informes de sostenibilidad, Delgado-Sierra (2012) destaca que la iniciativa internacional más estandarizada es el GRI² que surge con la idea de servir de marco aceptado para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social (conocido como triple balance o *triple*

² La *Global Report Initiative* fue creada en 1997 por la Unión de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA).

bottom line) de las empresas con independencia de su tamaño, sector o localización. Esta iniciativa tiene amplia aceptación en el sector bancario, ya que algunos de los bancos establecidos en México la han adoptado como parte de sus objetivos organizacionales a cubrir año tras año, principalmente los globales.

La primera dimensión del triple balance es la económica, la cual es parte de la misión de la banca, incluye reportar los informes financieros de la empresa, entre otros aspectos tales como salarios, productividad, creación de empleo, inversiones en investigación, desarrollo, innovación y capital humano.

La segunda dimensión es la social, que incluye aspectos como la seguridad e higiene en el trabajo, la retención en el empleo, los derechos de los trabajadores, los salarios y las condiciones de trabajo también en las empresas subcontratadas.

La tercera dimensión es la ambiental que describe el impacto en el medio natural de la empresa e incluye la utilización de recursos materiales y energéticos, las emisiones a la atmósfera, los contaminantes, los residuos sólidos y los impactos ambientales en la salud humana.

2.3.2.3 Principios del Pacto Mundial

El Pacto Mundial es una iniciativa que data de 1999, donde los participantes ingresan voluntariamente y provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la RSE. Quienes pueden intervenir en el mismo, son: los gobiernos, las compañías y sus trabajadores beneficiando a las localidades si hay empresas socialmente responsables (Red del Pacto Mundial, 2014).

Al apoyar el Pacto Mundial, los participantes deciden incorporarse a una red de empresas empeñadas en mejorar las prácticas comerciales, en cuatro áreas en las que se puede propiciar una globalización más justa e incluyente: los derechos humanos, las normas laborales, la protección del medio ambiente y la

lucha contra la corrupción. En la tabla 19 se transcriben los diez principios propuestos por la Red del Pacto Mundial relacionándolos con el área a la que se vinculan, los cuales son reconocidos por la comunidad internacional que integra la organización como universales en tratados y declaraciones oficiales (Red del Pacto Mundial, 2015).

Tabla 19. Principios del Pacto Mundial

No.	Principio	Área
1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	1. Derechos Humanos
2	Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	
3	Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	2. Normas laborales
4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
5	Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	
6	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	
7	Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	3. Protección del medio ambiente
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	
9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	4. Lucha contra la corrupción

FUENTE: Elaboración propia a partir de Red del Pacto Mundial de y en México A.C., (2014).

En los primeros se señala que las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia y el segundo recomienda a las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos. Ambos son considerados de forma general en el diseño del instrumento de la tesis.

Los siguientes cuatro (del 3 al 6) son denominados principios laborales. El tercer principio indica a las empresas que deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva y éste se retoma porque la libertad de afiliación reconoce el derecho de trabajadores bancarios de constituir asociaciones y sindicatos en función de sus necesidades.

El cuarto principio señala que las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio. El quinto indica que las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil. Y el sexto dice que las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. De la sección anterior, solo se elige el tercer y sexto principio por suponer el respeto del derecho de todos los trabajadores bancarios para crear libre y voluntariamente grupos para promover o defender sus intereses profesionales, e incorporarse a los mismos porque no se debe interferir en la decisión de un empleado sobre su derecho de afiliación ni tampoco discriminarlo por afiliarse.

La segunda razón de la elección de estos principios es verificar que no existe algún tipo de distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo o de ocupación en los bancos, realizadas por razones de raza, color, género, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen, ni discriminación por discapacidad física o mental. Se descartan el cuarto y quinto porque no se ha conocido caso alguno en los estados de Sonora ni BC, relacionado con contrataciones forzosas o en edades no autorizadas para laborar.

Del 7 al 9 son principios relacionados con el medio ambiente. El principio siete recomienda que las empresas mantengan un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. El octavo busca que las empresas fomenten iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. El noveno indica que las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. De este grupo solamente se elige el séptimo, para profundizar si se aplican las medidas preventivas más que correctivas en los bancos de Baja California y Sonora, analizados en nuestra investigación.

El último principio es el número 10, con el objeto de la lucha contra la corrupción les señala a las empresas que deben trabajar contra la misma en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. Este principio se elige para integrar información relacionada en el instrumento de investigación porque resulta una preocupación actual las diversas formas de corrupción que pudieran darse en la banca, desde un pequeño tráfico de influencia hasta el soborno más institucionalizado, verificando que no se realicen actividades que puedan estar reflejando un abuso del poder para el beneficio personal de los colaboradores bancarios. Esto pudiera significar no solamente beneficios financieros sino también otro tipo de ventajas que nos interesa revisar como extorsiones o amenazas que pongan en peligro la integridad la vida de las personas involucradas mediante ofrecimientos o recepción de cualquier regalo, préstamo, honorario, recompensa u otra ventaja como una forma de inducir a que se haga algo deshonesto o ilegal en la conducta de la gestión de alguno de los bancos estudiados.

2.3.2.3.1 El Pacto Mundial en México

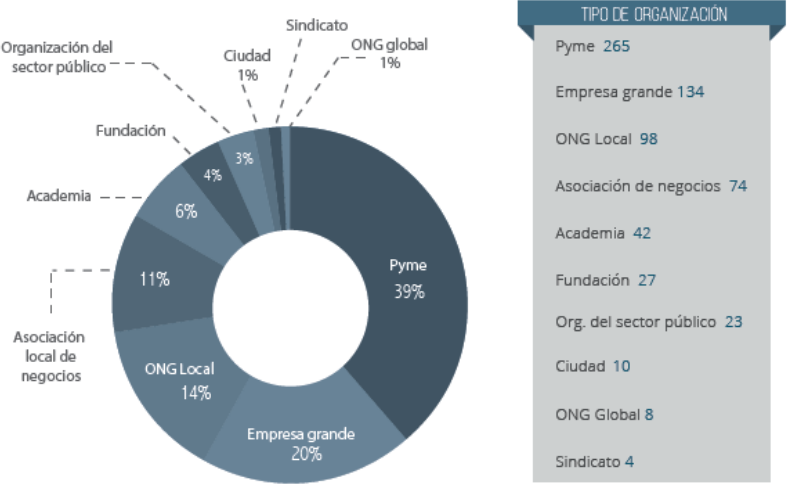
México se unió a la Red del Pacto Mundial el 9 de junio del 2005, con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la participación de más de 200 representantes de empresas y organizaciones mexicanas que se reunieron en el Polyforum Siqueiros de la Ciudad de México. Un año después, se hace la invitación a las empresas participantes de la iniciativa en el país, a conformar el Comité del Pacto Mundial en México. Las organizaciones fundadoras son ASUR, Cruz Azul, Expok, Grupo Xcaret, Pricewaterhouse Coopers, Toks y Scotiabank México, es el primer banco en integrarse, además el único que a febrero de 2016 es parte del comité ejecutivo liderando la comisión de dialogo y capacitación en México (Red del Pacto Mundial, 2015).

En el 2011, la red organiza el “VI Encuentro Anual de Redes Locales del Pacto Mundial de las Américas” y recibe a originarios de 10 países: Argentina,

Brasil, Chile, Colombia, República Dominicana, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Estados Unidos. A principios del 2014, nuestro país se convierte en la red del Pacto Mundial más grande de América y la tercera en el mundo, después de España y Francia, rompe un récord histórico generando 220 Comunicaciones sobre el Progreso (CoP) en un año (Red del Pacto Mundial, 2015).

La Red del Pacto Mundial (2015) se caracteriza por ser multidisciplinaria, ya que cuenta con la participación de diversas organizaciones, las Pymes aportan un mayor número con 39 por ciento del total, seguido por las empresas grandes con 20 por ciento, el resto está formado por organizaciones no lucrativas representadas por cámaras industriales y de comercio, universidades, ONGs, sindicatos, fundaciones y organismos del sector público señaladas en la siguiente figura 5.

Figura 5. Distribución de firmantes por tipo de organización



Fuente: Red del Pacto Mundial, (2015)

En esa misma línea, en la figura 6 se destacan los 15 estados del país activos, donde el Distrito Federal es la entidad federativa con mayor número de organizaciones adherentes al Pacto con 248, le sigue Querétaro con 66, Sinaloa con 59, Estado de México con 58, Nuevo León con 30, Jalisco tiene 28, Chiapas 22, Coahuila 21, y en los estados de Baja California, Sonora y Chihuahua hay 18 en cada uno de ellos.

Figura 6. Distribución de firmantes por Estado



Fuente: Red del Pacto Mundial, (2015)

Dentro de las reglas del Pacto Mundial, se pide a las empresas que comuniquen año con año los avances que hayan tenido de acuerdo a los 10 principios. Si un participante no lo hace, se le clasifica como “no comunicante” en el sitio web de Pacto Mundial. Si al siguiente año aún no entrega su informe, la empresa es expulsada de la lista de participantes (Red del Pacto Mundial, 2015).

En la tabla 20, se puede apreciar la cantidad de expulsiones y el crecimiento anual de firmantes. Para el cierre del 2014, el número total de organizaciones participantes era de 686 y ese año se realizaron 125 adhesiones logrando un promedio mensual de crecimiento de 57.92 por ciento.

Tabla 20. Crecimientos de firmantes

<i>Año</i>	<i># Participantes</i>	<i>Adhesiones</i>	<i>Expulsiones</i>	<i>Promedio mensual de adhesiones</i>	<i>% Anual de crecimiento</i>
2011	286	91	18	6.06	34%
2012	438	163	11	12.67	53%
2013	591	158	5	12.7	35%
2014	686	125	30	57.92	16%

FUENTE: Elaboración propia con base en la Red del Pacto Mundial, (2015)

Del 2009 al 2010 Scotiabank era la única institución financiera en México parte del Pacto Mundial. Sin embargo, entre las 91 empresas adheridas, al 2011 destacan dos empresas relacionadas con el sector de servicios financieros: el Grupo financiero Banorte S.A.B. de C.V. y la Fundación BBVA Bancomer A. C. (Red del Pacto Mundial, 2012; 2014 y 2015).

Para 2012, año con el mayor número de adhesiones históricamente, se integra Financiera Rural (antes Banrural y a finales del 2013 cambia a Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero) y el Grupo Financiero Santander en México (Red del Pacto Mundial, 2012).

En el 2013, la Red del Pacto Mundial (2015) señala que, de las 158 adhesiones se resalta Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México, A.C. y el Banco Nacional de México, S.A., mientras que de las 125 organizaciones sumadas al Pacto Mundial en el 2014, sobresalen seis ordenadas por número de colaboradores: Grupo Bimbo S.A. de C.V., Teléfonos de México S.A. de C.V., Grupo Lamosa, S.A. de C.V., Honorable Ayuntamiento del Municipio de Durango y Banco del Bajío S.A. como institución de banca múltiple. El crecimiento de adhesiones en el 2015 fue de 134 y 136 en el 2016 (Red del Pacto Mundial, 2016).

Por otro lado, según la revista Forbes (2015), aunque se trate de una iniciativa que promueve el desarrollo sustentable o la RSE y México sea la tercera nación a nivel global con más empresas registradas, tan sólo constituyen el 0.02% las 730 organizaciones adheridas a los principios del Pacto Mundial, de más de 5 millones de compañías establecidas en el país.

2.3.2.4 International Organization for Standardization (ISO) 26000

Esta norma internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de *stakeholders*, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales y regionales representativas, involucradas en

diversos aspectos de la RSE. Estos especialistas procedían de grupos distintos de partes interesadas: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, ONG's y servicios, investigación y academia, entre otros (ISO, 2010).

La ISO 26000 es un documento de orientación internacional sobre la RSE que proporciona a las organizaciones, los principios y las materias básicas que debería estar implementando para garantizar que se identifiquen y gestionen los riesgos de impactos sociales. Abarca como áreas centrales: gobernabilidad organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación y desarrollo comunitario, cada una con sus asuntos que atender (Tabla 21).

Tabla 21. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social

Materia fundamental:	Asunto:
1. Gobernanza de la organización	
2. Derechos humanos	Debida diligencia
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos
	Evitar la complicidad
	Resolución de reclamaciones
	Discriminación y grupos vulnerables
	Derechos civiles y políticos
	Derechos económicos, sociales y culturales
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo
3. Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales
	Condiciones de trabajo y protección social
	Diálogo social
	Salud y seguridad ocupacional
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
4. El medio ambiente	Prevención de la contaminación

	Uso sostenible de los recursos
	Mitigación y adaptación al cambio climático
	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales
5. Prácticas justas de operación	Anti-corrupción
	Participación política responsable
	Competencia justa
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
	Respeto a los derechos de la propiedad
6. Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
	Consumo sostenible
	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
	Protección y privacidad de los datos de los consumidores
	Acceso a servicios esenciales
	Educación y toma de conciencia
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad
	Educación y cultura
	Creación de empleo y desarrollo de habilidades
	Desarrollo y acceso a la tecnología
	Generación de riqueza e ingresos
	Salud
	Inversión social

FUENTE: Elaboración propia con base en ISO, (2010)

2.3.2.5 Indicadores Ethos

El Instituto Ethos de Brasil actualmente tiene indicadores de RSE como herramienta que ha ayudado a las organizaciones a incorporar en su gestión los conceptos y sus compromisos con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. Los indicadores están estructurados en forma de cuestionario para apoyar a las compañías bancarias en la planificación de acciones que representen una escala evolutiva de parámetros de políticas y acciones. Tras llenar los indicadores sugeridos por Ethos (2011), las instituciones pueden enviar sus respuestas electrónicamente al Instituto; posteriormente, los datos procesados se convierten en puntuación con calificaciones y se presentan en un informe de diagnóstico; lo que permite que cada compañía los compare, por medio de tablas y gráficas, con el grupo de *benchmarking* (las diez empresas con las mejores notas) y con el promedio del grupo de empresas que respondieron al cuestionario en el mismo periodo.

La figura 7 muestra el modelo Ethos compuesto por siete temas que comprenden un conjunto de 40 indicadores considerados para plantear cómo puede la compañía mejorar su desempeño en cada aspecto. Esa estructura permite que la banca planee el modo de fortalecer su compromiso con la RSE y, a su vez, la disposición en escala de los indicadores de profundidad provee parámetros para los pasos siguientes del proceso de autodiagnóstico que, aunado a la misión y estrategia general del corporativo, permitirá identificar aspectos de la gestión que necesitan acompañamiento detallado para evaluar los impactos de sus acciones, buscar soluciones y definir nuevas metas.

Figura 7. Temas componentes de los Indicadores Ethos



Fuente: Elaboración propia con base Ethos, 2011

De acuerdo con Ethos (2011), cada tema se divide en un conjunto de indicadores, cuya finalidad es plantear cómo puede la compañía mejorar su

desempeño en ese aspecto. A su vez, cada uno de los indicadores está formado por las siguientes cuestiones de profundidad, binarias y cuantitativas:

I. Profundidad: este tipo de indicador permite evaluar la etapa actual de gestión de la compañía respecto a determinada práctica. Está representado por cuatro cuadros contiguos con etapas por prácticas, cuyo nivel de desempeño va de la primera a la cuarta etapa, para que la empresa pueda ubicarse fácilmente en la escala. Al llenar, se debe elegir sólo una de las cuatro etapas y optar por la que más se acerca de la realidad. En esta evaluación, se debe considerar que cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior.

II. Binarias: el segundo tipo de indicadores se compone de ítems o cuestiones binarias (sí o no) y califican la respuesta elegida en el indicador de profundidad. Contiene elementos de validación y profundización de la etapa de RSE identificada por la compañía y contribuye a la comprensión de las prácticas que deben incorporarse a la gestión de negocios.

III. Cuantitativas: el tercer tipo de indicadores propone el relevamiento sistemático de determinados datos a evaluar según series anuales y cruzarlos con otros datos. Sin embargo, no todos los indicadores presentan datos cuantitativos; para los que los presentan, deben mostrarlos en forma precisa, pues serán útiles principalmente en el monitoreo interno de la compañía.

Esa estructura permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la RSE y a su vez, la disposición en escala de los indicadores de profundidad provee parámetros para los pasos siguientes.

Se debe encarar la movilización de la compañía para responder los Indicadores Ethos de RSE como el comienzo de un proceso de autodiagnóstico que, aunado a la misión y estrategia general empresarial, permitirá identificar aspectos de la gestión que necesitan acompañamiento detallado y profesionales atentos haciendo hincapié en algún aspecto de ese proceso, por ejemplo, la importancia del diálogo con representantes de los *stakeholders* con los cuales se

relacionan para evaluar los impactos de sus acciones, buscar soluciones y definir metas.

Posteriormente, se revelan las correlaciones a las empresas según sus respuestas en el momento en que reciben el informe diagnóstico y son objeto de estudio constante del equipo de los Indicadores Ethos. Esperando que tales estudios puedan señalar caminos seguros hacia una gestión que contribuya al desarrollo sostenible, con la administración eficaz de los riesgos inherentes al negocio y de las oportunidades que surjan para mejorar su RSE.

La correspondencia de los Indicadores Ethos de RSE, con iniciativas como el Pacto Mundial, con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI, con las Directrices de la OCDE, la Norma ISO 26000 y el Distintivo ESR del CEMEFI seleccionado puede facilitarles a los gerentes bancarios, la regulación integrada a las sinergias existentes y en nuestro caso poder identificar las iniciativas relacionadas que realiza cada banco dentro de las localidades estudiadas en Baja California y Sonora, México.

De la estructura a detalle de los siete temas, compuestos por 40 indicadores, solo se consideran para la investigación, los aspectos señalados en negritas por considerar que cuentan con correlaciones con las demás herramientas relevantes en el estudio y son pertinentes con el ejercicio bancario.

1. Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.

1.1 Autorregulación de la conducta:

Indicador 1. Compromisos Éticos.

Indicador 2. Arraigo en la Cultura Organizativa.

Indicador 3. Gobierno Corporativo.

1.2 Relaciones transparentes con la sociedad:

Indicador 4. Relaciones con la Competencia.

Indicador 5. Diálogo con las Partes Interesadas (*Stakeholders*).

Indicador 6. Balance Social.

2. Público Interno.

2.1 Diálogo y participación:

Indicador 7. Relaciones con Sindicatos.

Indicador 8. Gestión Participativa.

2.2 Respeto al individuo:

Indicador 9. Compromiso con el Futuro de los Niños.

Indicador 10. Compromiso con el Desarrollo Infantil.

Indicador 11. Valoración de la Diversidad.

Indicador 12. Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial.

Indicador 13. Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género.

Indicador 14. Relaciones con Trabajadores Tercerizados.

2.3 Trabajo decente:

Indicador 15. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera.

Indicador 16. Cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones Laborales.

Indicador 17. Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad.

Indicador 18. Conducta Frente a Despidos.

Indicador 19. Preparación para la Jubilación.

3. Medio Ambiente.

3.1 Responsabilidad frente a las generaciones futuras:

Indicador 20. Comprometimiento con la Mejoría de la Calidad Ambiental.

Indicador 21. Educación y Concienciación Ambiental.

3.2 Administración del impacto ambiental:

Indicador 22. Administración del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.

Indicador 23. Sustentabilidad de la Economía Forestal.

Indicador 24. Minimización de Entradas y Salidas de Materiales.

4. Proveedores.

4.1 Selección, evaluación y asociación con proveedores:

Indicador 25. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores.

Indicador 26. Trabajo Infantil en la Cadena Productiva.

Indicador 27. Trabajo Forzado (o Análogo al Esclavo) en la Cadena Productiva.

Indicador 28. Apoyo al Desarrollo de Proveedores.

5. Consumidores y Clientes.

5.1 Dimensión social del consumo:

Indicador 29. Política de Comunicación Comercial.

Indicador 30. Excelencia de la Atención.

Indicador 31. Conocimiento y Administración de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios.

6. Comunidad.

6.1 Relaciones con la comunidad local:

Indicador 32. Administración del Impacto de la Compañía en la Comunidad de Entorno.

Indicador 33. Relaciones con Organizaciones Locales.

6.2 Acción social:

Indicador 34. Financiamiento de la Acción Social.

Indicador 35. Involucración con la Acción Social.

7. Gobierno y Sociedad.

7.1 Transparencia política:

Indicador 36. Contribuciones para Campañas Políticas.

Indicador 37. Construcción de la Ciudadanía por las Empresas.

Indicador 38. Prácticas Anticorrupción.

7.2 Liderazgo social:

Indicador 39. Liderazgo e Influencia Social.

Indicador 40. Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales.

Los aspectos de los indicadores Ethos, considerados para el diseño del instrumento de la presente tesis fueron: dentro del primer elemento sobre Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, se eligen los primeros tres indicadores para la autorregulación de la conducta y el indicador cinco del subtema de

relaciones transparentes con la sociedad, denominado diálogo con los *stakeholders*.

Con respecto al primer indicador denominado compromisos éticos, se selecciona por el grado de adopción y alcance de los valores o principios éticos de la banca. Se elige porque aunque los valores de las empresas bancarias están formalizados normalmente en una carta o código de principios; están poco incorporados a los procesos de trabajo y en especial a las actitudes o comportamiento de los trabajadores financieros.

Si bien, los valores y principios de los bancos normalmente existen en un documento formal centrado en el público interno bajo responsabilidad personal o de un área responsable; generalmente es llamado código de conducta que debe estar adaptado al contexto local, en el caso de las multinacionales debe incluir un programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que esos elementos se incorporen a los procesos de trabajo, a las actitudes y el comportamiento del personal. Tales acciones deben estar formalmente a cargo de una persona o área responsable, que es conveniente revisar si existe en cada empresa bancaria.

Este rubro se selecciona para efectos de la investigación porque el código de conducta de la organización prevé la participación de empleados y debe estar sometido a procedimientos de control y auditoría periódicos. Es decir, la responsabilidad de esas acciones debe ser monitoreada porque no basta con solo contar con un código de conducta bancario o documento similar sino que debe estar formalmente aplicado y supervisar las situaciones relacionadas.

Un segundo aspecto, considerado en el estudio, es el indicador denominado Arraigo en la Cultura Organizativa con la intención de buscar, además de lo mencionado en el primer indicador, la firme adopción de esos valores y principios, si implementan algún tipo de auditoria para verificar periódicamente y si los empleados son estimulados a contribuir con su monitoreo. Asimismo, dentro de la variable de estructura organizacional se incorporan ítems para la detección de procedimientos para lidiar con denuncias y resolución de

conflictos relacionados con el incumplimiento del código de conducta o su declaración de valores.

Las razones que justifican la selección del tercer indicador, llamado Gobierno Corporativo, son que la banca además de actuar de acuerdo con la legislación en vigor, tiene un consejo de administración o consultivo (principalmente las EMN) y los resultados financieros son analizados por auditoría externa independiente. Al no ser posible obtener información financiera de la banca mediante el cuestionario aplicado *in situ*, por palabras del personal directivo “no lo permite la política del corporativo”; estos aspectos se consideran de manera general investigando sobre los compromisos y mecanismos formales que aseguren la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia en las prestaciones de cuentas y otras informaciones. Además de eso, revisar si el consejo de administración tiene como norma oír, evaluar y considerar las preocupaciones, críticas y sugerencias de los *stakeholders*.

La información más relevante considerada está relacionada con evaluar si cuentan con mecanismos o sistemas formales de evaluación periódica de sus integrantes, prevenir y reprimir abusos de poder de sus integrantes, fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio o actuación en conflicto de intereses; cohibir el soborno y otras prácticas de corrupción, la creación de “contabilidades paralelas” o de cuentas secretas y la elaboración de documentos que no reflejen verdaderamente las transacciones que reportan; si utiliza estudios, investigaciones y el apoyo de especialistas para la resolución de dilemas éticos, socioambientales o relativos a derechos humanos y si orienta sus operaciones en concordancia con las declaraciones de principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre los derechos fundamentales en el trabajo, en concordancia con las Directrices para compañías multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en concordancia con Principios del Pacto Mundial.

Para terminar la elección en el primer tema, se describe la elección del quinto indicador Ethos llamado diálogo con las partes interesadas (*Stakeholders*), porque un banco tiene impactos sobre distintos grupos de la sociedad y es

conveniente revisar si dialoga e involucra las partes interesadas en forma estructurada en reflexiones sobre sus actividades y acciones para minimizar o eliminar los impactos negativos que pueda ocasionar.

La dimensión interna de la RSE es la abordada en nuestro estudio, por ello se han elegido la mayor parte de los indicadores del segundo tema de los indicadores Ethos, relacionados con el Público Interno.

En el aspecto de diálogo y participación es conveniente integrar a nuestro instrumento información sobre uno de los dos indicadores que lo componen, (el séptimo) porque es poco conocido y con múltiples rumores al respecto. El indicador elegido es Relaciones con Sindicatos con el fin de conocer si el banco ofrece libertad para la actuación de los sindicatos en el sitio de trabajo, si no ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales, y revisar si existe un canal de comunicación adecuado con el mismo. Por otro lado, se descarta el octavo Indicador de Gestión Participativa, por estar enterados que el banco no pone a disposición de los empleados información económico-financieras ni los involucra en un proceso estructurado de discusión y análisis de la información económico-financiera para que ayude en las decisiones estratégicas o la gestión de riesgos y oportunidades, tampoco tienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo en quienes recae exclusivamente la función de toma de decisiones estratégica.

Por ser precisamente la dimensión interna de la RSE la abordada en nuestro estudio, se han elegido la mayor parte de los indicadores del segundo tema de los indicadores Ethos, relacionados con el Público Interno.

En el aspecto de diálogo y participación es conveniente integrar a nuestro instrumento información sobre uno de los dos indicadores que lo componen, (el séptimo) por ser algo poco conocido y con múltiples rumores al respecto. Ese Indicador elegido es el de Relaciones con Sindicatos con el fin de conocer si el banco ofrece libertad para la actuación de los sindicatos en el sitio de trabajo, no ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales, y

revisar si existe un canal de comunicación adecuado con el mismo. Por otro lado, se descarta el octavo Indicador de Gestión Participativa, por estar enterados que el banco no pone a disposición de los empleados informaciones económico-financieras ni los involucra en un proceso estructurado de discusión y análisis de las informaciones económico-financieras para que ayuden en las decisiones estratégicas o la gestión de riesgos y oportunidades, ni tampoco tienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo en quienes recae exclusivamente la función de toma de decisiones estratégica.

Con respecto al rubro de respeto al individuo, se descarta los indicadores 9 (compromiso con el futuro de los niños) y 10 (compromiso con el desarrollo infantil), porque en el caso de las entidades bancarias no es común que se empleen niños y no se conoce un solo caso en Baja California ni en Sonora, donde no se haya respetado la legislación nacional que prohíbe el trabajo infantil.

Sin embargo, en ese mismo subtema relacionado con el respeto al individuo se consideran los Indicadores 11 al 14: valoración de la diversidad; compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial; compromiso con la promoción de la equidad de género y relaciones con trabajadores terciarizados respectivamente.

Se retoma la idea central de los indicadores 11 al 14 en el diseño del instrumento por reconocer la obligación ética de las compañías bancarias de combatir todas las formas de discriminación negativa con la intención de comprobar que no existan prácticas discriminatorias negativas en los procesos de selección, contratación, promoción y capacitación internos hacia segmentos considerados naturalmente en cierta desventaja como diversas etnias o razas, mujeres, personas discapacitadas, personas mayores de 45 años de edad, preferencias personales (religiosas o sexuales), trabajadores terciarizados, entre otros segmentos y situaciones que se pudieran detectar.

Siguiendo con el segundo tema de los indicadores Ethos de público interno, en el subtema de trabajo decente se descarta los indicadores 15 y 18, el quinceavo de política de remuneración, prestaciones y carrera, por el hecho de

que en sondeos bancarios previos al diseño del instrumento, el personal comentó que no tenían permitido proporcionar ningún tipo de dato “duro” (porcentajes o cantidades numéricas), en este caso no podrían compartir el plan de cargos laborales, cantidades salariales, ni los montos del programa de reparto de utilidades de la empresa; por otro lado, el Indicador 18 que aborda la Conducta Frente a Despidos, tampoco se considera porque el personal bancario no se mostró en disposición de compartir información sobre sus políticas y procesos de despido. En cambio, sugieren consultar de manera complementaria al estudio, el portafolio de información estadística, operativa y financiera que pueda ser de utilidad publicada periódicamente en la página electrónica de la CNBV.

En cambio, se consideran las ideas principales del Indicador 16 relacionado con Cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones Laborales, para obtener información sobre la prevención y tratamiento de enfermedades, los procesos para combatir situaciones de acoso, prevención de accidentes y detectar si cuenta con programas que fomenten la salud física y mental de los trabajadores bancarios.

Asimismo, se integra el indicador 17, Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad, con el objeto de conocer y promover cuestiones relacionadas con la capacitación del personal bancario, las facilidades para la adquisición de conocimientos o cualquier otra actividad implementada con la intención de tener un impacto positivo en la empleabilidad de sus trabajadores.

El último Indicador considerado del segundo tema para cerrar el rubro de trabajo decente es el 19 denominado: Preparación para la Jubilación. La intención de seleccionarlo radica en la importancia de la facilitación de alternativas y aplicación de procedimientos administrativos para su obtención y el aprovechamiento de la capacidad de trabajo de los jubilados.

Dentro del tercer tema que son cuestiones del Medio Ambiente, solo se selecciona el Indicador 21 de Educación y Concienciación Ambiental por no tener funciones de extracción de materiales ni producción como razón de ser, sino pertenecer al sector de servicios financieros.

En el tema siguiente relacionado con los proveedores, no se considera su proceso de selección, evaluación y asociación, el Indicador 27 sobre Trabajo Forzado, porque no se realiza en una cadena productiva ni se conocen casos que puedan relacionar los bancos con este tipo de situaciones. Solo es relevante investigar sobre el punto de las horas extras laboradas por el personal bancario.

Del quinto tema sobre Consumidores y Clientes, aunque no se abordará en la investigación la dimensión externa, si se eligen algunos aspectos de los indicadores 29 al 31, para conocer la dimensión social del consumo desde la perspectiva gerencial, así como la influencia de la comunicación en la banca para la creación de una imagen de credibilidad y confianza ante la sociedad, el posicionamiento, reconocimiento de la banca; y el respeto o fidelidad de los clientes. Llamados: Política de Comunicación Comercial (29), Excelencia de la Atención (30) y el indicador 31 sobre Conocimiento y Administración de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios. Asimismo, como empresas prestadoras de servicios tienen como fuente potencial de daños al cliente la exposición de los datos personales usados en las transacciones.

Por otro lado, con respecto al penúltimo argumento sobre relaciones con la comunidad local se elige el Indicador 33. Relaciones con Organizaciones Locales para revisar si el banco actúa en asociación con entidades locales estableciendo alianzas y participando en diversas redes para maximizar su contribución con el desarrollo local. También se opta por revisar la acción social que la banca tiene en Baja California y Sonora, considerando el 35 sobre Involucración con la Acción Social para identificar los proyectos que apoya y desarrolla en este sentido y el tipo de donaciones o patrocinios que brinda.

En el séptimo y último indicador de Ethos denominado Gobierno y Sociedad del rubro de Transparencia política se elige incorporar temáticas relacionadas con el Indicador 38 sobre Prácticas Anticorrupción y anticoima para revisar el compromiso público de cada banco con el combate a la corrupción y el soborno, e investigar si mantiene procedimientos formales de control, sanción y auditoría, en caso de ocurrencia.

2.3.2.6 Distintivo ESR del CEMEFI

En México, uno de los principales avances en el tema de RSE, es haber logrado consenso en los principales organismos empresariales y de responsabilidad social sobre un concepto y un marco ideológico común, lo que, sin duda, facilita su difusión y comprensión (CEMEFI, 2015).

Es así como todos los organismos de la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial del país (AliaRSE³) coinciden en entender la RSE como el compromiso organizacional de desempeñarse considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así, a la construcción del bien común.

En conclusión, la Responsabilidad Social Empresarial lleva a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa generar valor agregado para todos sus públicos, y con ello ser sustentablemente competitiva.

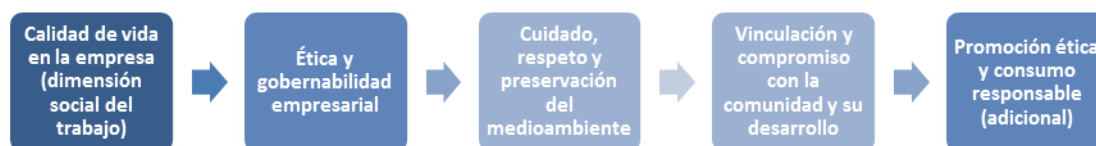
2.3.2.6.1 Líneas o ámbitos estratégicos

Para el CEMEFI (2015), la RSE sólo se comprende reconociendo cuatro líneas o ámbitos básicos y estratégicos que se observan en la Figura 8. Éstos

³ La Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE)⁷, actualmente agrupa a 17 organizaciones con importantes antecedentes de trabajo en la promoción del tema en nuestro país, destacándose los seis fundadores: el CEMEFI, el Consejo Coordinador Empresarial (CCE), la Confederación de las Uniones Sociales de Empresarios de México (Confederación USEM), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Administración por valores (AVAL) posteriormente Caux Roud Table-México y el Sistema DESEM (posteriormente IMPULSA).

incluyen sus respectivos subtemas, que pueden variar de un país, de un sector o de una empresa a otra, pero todos son utilizables en el sector bancario.

Figura 8. Ámbitos estratégicos del Distintivo de ESR del CEMEFI



FUENTE: Elaboración propia a partir de CEMEFI (2015)

La aspiración de una empresa por la RSE se fundamenta en el reconocimiento de la mutua interdependencia de todos los actores sociales, económicos y ambientales afectados positiva o negativamente por la actividad de la organización, y por lo tanto en el reconocimiento de que todos cuentan con intereses legítimos sobre estas actividades.

Sin embargo, la adopción de la RSE no siempre resulta fácil. Es un camino que implica decisiones de liderazgo en la empresa para superar problemas como la baja cultura cívica, corrupción, marcos legales insuficientes, abusos de poder, etc., por lo que se retoman del CEMEFI (2015) los diez compromisos de acción básicos:

- 1) Buscar la sustentabilidad de la empresa, contribuyendo al desarrollo y bienestar social de las comunidades donde opera.
- 2) Considerar las necesidades del entorno social del negocio en la toma de decisiones y definición de las estrategias, así como colaborar en su solución.
- 3) Hacer públicos sus compromisos con la sociedad y medir logros alcanzados.
- 4) Vivir de acuerdo al liderazgo participativo, solidario, de servicio y respetuoso de la dignidad humana, actuando con base en un código de ética.
- 5) Fomentar el desarrollo humano y profesional de la comunidad laboral de la empresa y sus familias.

6) Apoyar alguna causa social afín a la actividad que desarrolle la empresa como parte de su estrategia de negocios.

7) Respetar, preservar y regenerar el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación, comercialización y actividades que realice.

8) Invertir todo el tiempo, talento y recursos empresariales disponibles a favor de las comunidades en las que opera y de las causas sociales que ha decidido apoyar.

9) Participar en alianzas intersectoriales que, en conjunto con las organizaciones de la sociedad civil y el gobierno, le permitan contribuir corresponsablemente al bien común y atender las necesidades sociales de mayor importancia.

10) Motivar y apoyar al personal, accionistas y proveedores para que participen en los programas empresariales de inversión o desarrollo social.

Este decálogo puede ser utilizado como una guía para las empresas bancarias en estudio, con la cual, a partir de su adopción y adaptación, puedan desarrollar su propio decálogo, que orientará interna y externamente los propósitos que, en términos de RSE, pretenda cubrir más allá de cualquier circunstancia (CEMEFI, 2015).

2.3.2.6.2 Las rutas hacia la RSE

Para el CEMEFI (2015), los principales organismos y expertos coinciden en que cada empresa debe encontrar su propio camino y ritmo. Existen variados ejemplos que han tenido éxito en distintos sectores que las empresas pueden aprovechar, pero al final cada empresa deberá recorrer su propio proceso. Básicamente es posible distinguir dos grandes:

1. La ruta analítica: se basa en la combinación del análisis de riesgos que encara la empresa y el análisis de los intereses de los grupos de relación. Los elementos clave de este modelo son:

- I. El análisis de riesgos (internos y externos).

II. El análisis de los grupos de relación enfocado en sus intereses más relevantes.

III. Evaluar dónde existe convergencia entre los intereses de la empresa, los riesgos que se quieren manejar y los intereses de los grupos de relación.

IV. Priorizar los intereses comunes e identificar un área específica para el desarrollo de un programa de RSE.

V. Desarrollo de un programa apropiado.

La esencia que define este modelo es lograr determinar los intereses comunes entre la empresa y sus *stakeholders*, maximizando las probabilidades de éxito del programa escogido y buscando beneficios para ambas partes.

2. La ruta de la oportunidad: aquí la empresa aprovecha la oportunidad que ofrece uno de sus funcionarios o colaboradores, que se ha interesado en algún tipo de programa con una institución fuera de su ámbito laboral. Se trata de un líder natural que toma la responsabilidad del desarrollo del programa de responsabilidad social y de su promoción en la organización.

Para transitar esta ruta, la empresa tiene que determinar si alguien de su equipo está interesado en un programa de Responsabilidad Social Empresarial, y si tiene suficiente conocimiento y tiempo para responsabilizarse del programa. Se debe escoger un programa apropiado y determinar si el programa elegido por el miembro del equipo concuerda con los intereses de la organización.

Muchas veces las organizaciones cuentan con algún tipo de programa de Responsabilidad Social Empresarial sin saber que lo es. Cabe el riesgo de que la empresa no advierta la presencia de una actividad de RSE y pierda la oportunidad de aprovechar el trabajo hecho. Si la empresa escoge la ruta analítica, es muy probable que reconozca que ya dispone de uno o varios programas que caben bajo el concepto de la RSE.

Una vez comprobado que existen este tipo de actividades en la empresa, la decisión puede ser cómo incrementar sus esfuerzos, ampliar los programas

existentes o comenzar con actividades nuevas. Por eso es importante evaluar completamente las actividades actuales de la empresa para ver si existe la posibilidad de expandirlas o mejorarlas en vez de comenzar un programa nuevo con costos más altos y mayor demanda en recursos humanos.

2.3.2.6.3 Guía para la implementación de la RSE

El CEMEFI (2015) proporciona la siguiente guía para la implementación de la responsabilidad social en la empresa:

I. Reconocer, asumir y expresar la Responsabilidad Social Empresarial como un componente indispensable para la competitividad sustentable de la empresa de manera estratégica e integral, no solamente en una actividad. Debe definir el interés organizacional en la responsabilidad social en términos de valor agregado para todas las partes interesadas, pudiendo ser como sigue:

1. Dirección de asuntos: identificar y monitorear los temas sociales, éticos y ambientales importantes para sus operaciones.
2. Determinar objetivos específicos para el ejercicio de la RSE.
3. Desarrollar y difundir el mandato ético de la empresa (principios, códigos, líneas de acción, etc.).
4. Liderazgo: construir soporte directivo. Los altos directivos y ejecutivos de la empresa deben demostrar su compromiso, respaldo y participación en los esfuerzos de responsabilidad social.

II. Diagnóstico del cumplimiento de la RSE en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo.

III. Planeación. Desarrollar un plan estratégico para sus programas sociales internos y externos, basado en una visión y un compromiso compartidos entre los temas, expectativas y metas, tanto de su negocio como de la comunidad en la que opera la compañía. Así como determinar en él las metas y los alcances específicos; desarrollar políticas y programas clave; presupuestar recursos;

asignar responsables; definir indicadores; y establecer mecanismos de seguimiento y control.

IV. Instrumentación. Lograda a partir de la formación e involucramiento de toda la organización, el soporte de infraestructura al incorporar sistemas que comuniquen e institucionalicen los objetivos de responsabilidad social, asignar responsables con autoridad para el seguimiento de políticas y programas, contar con un reglamento de estímulos y sanciones e involucrar a los grupos de relación para mantener relaciones de confianza y diálogo con ellos.

V. Medición de avances. Para que la práctica sea efectiva, cada empresa debe establecer preferentemente, un proceso externo de evaluación cuantitativa y cualitativa para sus estrategias, programas y actividades en los cuatro ámbitos de la RSE y medir su impacto, tanto en el negocio como en la comunidad. Para lograrlo, debe perfilar sus indicadores y establecer rutinas de revisión y retroalimentación evidenciando la generación de valor agregado para las diferentes partes interesadas.

VI. Difusión interna y externa del compromiso, retos y logros (Reporte público). Tanto el compromiso público de actuación con los distintos ámbitos o componentes de la RSE como las acciones sistemáticas que una empresa realiza como parte de ese compromiso deben comunicarse, tanto en forma interna como externa, con el ánimo de difundir los buenos ejemplos y las mejores prácticas.

Estas acciones deberán ir acompañadas de la retroalimentación proveniente de los *stakeholders*. Esta es una etapa muy importante en el camino que la empresa ha tomado, porque significa que la administración y los programas de RSE han madurado, a tal punto que existe suficiente confianza en lo que la empresa ha hecho, pudiendo divulgar sus resultados, positivos y negativos (rendición de cuentas). Luego viene la verificación independiente de los informes que describen los programas de RSE y sus resultados. Esta fase destaca la intención de la empresa de ser transparente y, al mismo tiempo, incrementa la credibilidad de sus logros.

VII. Mejora continua. En esta fase ya se cuenta con estadísticas y análisis de los resultados que ofrecen un diagnóstico, también se puede hacer benchmarking con las empresas con las mejores prácticas en RSE, o incluso buscar reconocimientos: premios, distintivos, certificados que la comparen con otras organizaciones y determinar áreas de oportunidad para ajustar las metas y programas.

VIII. Repetición

1. Crear alianzas estratégicas para apoyar proyectos a gran escala.
2. Fortalecer la infraestructura para apoyar los esfuerzos de repercusión.
3. Integrar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial con las prácticas comerciales habituales.
4. Compartir las mejores prácticas de RSE con otras operaciones de la empresa.
5. Expandir el programa de Responsabilidad Social Empresarial con el objetivo de abarcar nuevos conjuntos de actividades.

Como se mencionó antes, no existe un solo camino para la RSE, sino una ruta larga y permanente, no necesariamente costosa ni imposible, una vez que la empresa empieza el costo de volver atrás puede ser mayor.

2.3.2.6.4 Tipos de cuestionarios

CEMEFI (2015) asigna a cada empresa el cuestionario que le corresponda contestar, de acuerdo con el tamaño de ésta y el año de participación. Los cuestionarios disponibles son:

- ESR 2015 (1 a 5 años) para empresas grandes
- ESR 2015 (6 a 10 años) para empresas grandes
- PYME 2015 (1 a 5 años) para micro, pequeña y mediana empresa
- PYME 2015 (6 a 10 años) para micro, pequeña y mediana empresa

ESR 2015 (11+ años) Únicamente a las empresas cuyos productos son bebidas alcohólicas o medicamentos que se venden sin receta médica, refresqueras y procesadoras de alimentos, más otros sectores o compañías que

recomiende el Comité de Empresa Socialmente Responsable. Este instrumento evalúa las actividades de la empresa en un quinto ámbito de la RSE de Promoción ética y consumo responsable.

Los indicadores son las preguntas que conforman cada cuestionario y las posibles opciones de respuesta para cada indicador son: no, no aplica, compromiso de implementación o sí.

En caso de contestar las opciones de compromiso de implementación, o sí se desplegará la lista de clasificación de evidencias, donde deberá adjuntar los documentos con los que cuenta la empresa para respaldar y justificar su respuesta.

Asimismo, la evidencia para complementar las respuestas debe ser lo más completa posible, es decir, tratar de incluir las pruebas más relevantes y concisas que demuestren la aplicación del proceso de implementación.

Todos los indicadores del cuestionario diagnóstico deben ser contestados sin dejar preguntas en blanco, incluyendo la sección de Gestión de la RSE. Cuando el cuestionario esté contestado al 100% y seguro de todas sus respuestas, se deberá liberar el cuestionario antes de la fecha límite establecida para el cierre (CEMEFI, 2015).

Respecto al Distintivo de ESR en los bancos establecidos en México, los resultados no son muy alentadores, ya que al 2017 solamente 11 de los 51 bancos que operan en el país, cuentan con el mismo: BBVA Bancomer, Santander, Banco Monex, Scotiabank, Banorte, Banco compartamos, Banco Credit Suisse México, Banamex, Banco del Bajío y Banco Azteca que acaba de obtenerlo.

2.4 Marco conceptual

La finalidad de este apartado consiste en puntualizar el lenguaje conceptual utilizado dentro del ámbito disciplinar para describir y hacer más comprensibles las variables y las dimensiones abordadas en este estudio.

El ámbito de la RSE ha estado bien documentado en la última década. No obstante, hay un debate sobre la legitimidad y el valor de la respuesta corporativa a las preocupaciones sociales. Por lo tanto, hay diferentes puntos de vista del papel de la empresa en la sociedad, existe desacuerdo sobre la maximización de la riqueza como único objetivo de una corporación (Selvakumar, Arumugam y Sathiyalakshmi, 2016).

En el mundo se están revisando las exigencias en materia responsabilidad social, hay un marco de referencia internacional que repercute a nivel local. Por ejemplo, en México, factores éticos, legales, políticos y sociales influyen directamente en el tema y sectores de la sociedad tienen expectativas en este sentido, respecto al sector bancario. Todo ello es un indicativo de la necesidad de involucrarse en la RSE y contribuir a las mejores prácticas de las empresas bancarias establecidas en el país.

2.4.1 Responsabilidad Social Empresarial

Si bien, la Responsabilidad Social Empresarial, se remonta al siglo XIX en un marco de cooperativismo y asociacionismo que busca acercar la eficacia empresarial con principios sociales de democracia y de apoyo a la comunidad, fue hasta la década de los noventa, cuando este concepto cobra fuerza, tras el aceleramiento de la actividad económica, la conciencia ecológica y el desarrollo de nuevas tecnologías (Olcese-Santonja, Rodríguez-Badal Alfaro-de la Torre, 2008).

Aunque la expresión surge entre los 50-60 en EE.UU., no llega a desarrollarse en Europa hasta los 90, cuando la CE, para implicar a los empresarios en una estrategia de empleo que generase mayor cohesión social, utilizó el concepto. Pues eEn la sociedad europea había cada vez más problemas

en torno al desempleo de larga duración y la exclusión social que eso suponía. Más tarde, en 1999 el secretario general de la ONU, durante el Foro Económico y Mundial de Davos, pidió que se adoptaran valores con rostro humano en el mercado mundial.

Durante las últimas dos décadas, numerosos conceptos de gestión alternativa han evolucionado. Uno de los más importantes es la RSE, rediseñada en los últimos años por la Comisión Europea (2011), que ha atraído creciente interés de países industrializados, EMN y cada vez más, a la creación de valor en las comunidades.

En la actualidad, existen varios organismos de carácter internacional que se encargan de delimitar el concepto teórico de la RSE, dentro de los más destacados de acuerdo con Duque-Orozco y Martínez-Barón (2012), se pueden citar los siguientes:

La Comisión Europea (2011) conceptualiza la RSE como un proceso integrador de aspectos medioambientales y sociales en la cultura de la empresa que trata de considerar, interna y externamente, prácticas socialmente responsables, respecto a los trabajadores, salud y seguridad, gestión del cambio, medio ambiente, incidiendo en el respeto de los derechos humanos.

El Pacto Mundial (PM, 2010) de las Naciones Unidas provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la RSE e incorpora diez principios reconocidos por la comunidad internacional como universales en tratados y declaraciones oficiales, agrupados en cuatro áreas en las que se puede propiciar una globalización más justa e incluyente: los derechos humanos, las normas laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Asimismo, la International Organization for Standardization (ISO, 2010) entiende la Responsabilidad de una organización por el impacto de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el ambiente, por medio de un comportamiento ético y transparente que: es coherente con el desarrollo

sostenible y el bienestar de la sociedad; tiene en cuenta las expectativas de las partes involucradas; cumple con las leyes aplicables y es consistente con las normas internacionales de comportamiento; además está integrada en toda la Organización y en sus relaciones.

El Instituto Ethos (2011), coincide que la RSE es una forma de gestión con una relación ética de la empresa con todos los *stakeholders* para contribuir con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

En esa misma línea, para el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI, 2015), la primera visión para comprender la función que cumple una compañía es asociarla a la obligación moral de devolverle a la sociedad parte de los beneficios que obtiene, lo que se traduce en el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos y la comunidad, el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

De esta forma se da por entendido que la RSE no es algo ajeno o añadido a la función original de la empresa. Por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactará de forma positiva o negativa, directa o indirectamente, interna o externamente, a grupos y comunidades vinculadas con su operación. En concreto, es la capacidad de responder a estos desafíos buscando maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos, haciendo mejores negocios al atender estas expectativas.

En el mismo sentido, en CEMEFI (2015), para Forum Empresa, se indica que la RSE es una nueva forma de hacer negocios en la que la compañía gestiona sus operaciones de forma sustentable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de los distintos *stakeholders*, buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

La RSE debe sustentarse en los valores expresados por la empresa y debe ser plasmada en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas a lo largo de las operaciones empresariales para institucionalizarla. De lo contrario, se caería en el riesgo de implementar prácticas que, si bien son socialmente responsables, al no responder a un mandato y cultura institucionales, están en peligro de suspenderse ante cualquier eventualidad, coyuntura, crisis presupuestal o cambio en la dirección de la empresa.

La consideración de estas definiciones forman la base para la construcción del concepto de RSE que ha trascendido a la filantropía, dando paso a una concepción global, incluyente y dinámica, que para esta investigación se definió como: Compromiso de la banca por su impacto en la sociedad, respetando la legislación aplicable y en plena colaboración con los *stakeholders* con los que se relaciona, al integrar las preocupaciones sociales, económicas, medioambientales, éticas y el respeto de los derechos humanos en sus operaciones.

Para Valenzuela (2005), la RSE significa un compromiso con la satisfacción de las necesidades del medio ambiente, de la sociedad y de los trabajadores, con una intensidad similar a la generación de valor para los propietarios, que se refleja tanto en las estrategias, como en las acciones de la empresa, en cuya construcción participan activamente mediante el diálogo, todos los grupos de interés, en un escenario de justicia y responsabilidad.

Peter Drucker (1990) definió la RSE hace más de 20 años: sabemos que su primera responsabilidad social es hacer su trabajo. En segundo lugar, son responsables de su impacto sobre las personas, la comunidad y la sociedad en general. Y finalmente, que actúan de modo irresponsable si van más allá de lo necesario para realizar su tarea, sea ésta cuidar enfermos, producir bienes o promover la enseñanza.

A su vez, Andriof y McIntosh (2001) afirman que una serie de factores cada vez más debatida ha servido recientemente para acentuar la atención sobre las

responsabilidades de las EMN en los países en desarrollo, provenientes del aumento sin precedentes y la prominencia de la corporación en el contexto de la globalización, con las organizaciones internacionales, reconocido recientemente como la más poderosa construcción social en la época actual, asociado con las presiones crecientes y expectativas de responsabilidad social en sus operaciones. (Eweje, 2006; Mohan, 2006).

Sin embargo, la discusión global en RSE ha influido en las empresas mexicanas dada la enormidad de lo social y los problemas ambientales en el país, estas cuestiones han ocupado un lugar central en los esfuerzos de las organizaciones para ser socialmente responsables (Burke y Logsdon, 1996; Thomas y Van Buren, 2006).

A este respecto Brown y Dacin 1997, en Bigne y Currás (2008), proponen la existencia de dos categorías generales de asociaciones: (1) asociaciones de habilidad corporativa (CA, *corporate ability*), referidas a la percepción de experiencia y efectividad en la producción de bienes o servicios; y (2) asociaciones de responsabilidad social corporativa (CSR, *corporate social responsibility*), referidas al carácter social, o la voluntad de compromiso social de la misma.

Para Prado, Flores, Pratt y Ogliastri (2004) "Responsabilidad Social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que ésta se convierta en co-responsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicio, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos y no únicamente de los accionistas o propietarios".

Si bien las definiciones son distintas, varias convergen en los siguientes elementos:

- Compromiso de las empresas: Referido a la responsabilidad o compromiso de las compañías de operar de tal forma que agregue valor a la sociedad.
- Decisión voluntaria: Varias definiciones resaltan el enfoque de carácter exclusivamente voluntario de la RSE y no regulada por ley.
- Beneficios para la sociedad y los *stakeholders*: Éste es un tema amplio, sin embargo algunas definiciones son específicas en listar a las comunidades, clientes, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía.
- Conducta ética: La ética en estas definiciones se mueve más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocio aceptables.
- Desempeño ambiental: Aunque la RSE es un concepto amplio que abarca varios aspectos de la operación del negocio en distintos ámbitos, el desempeño en el cuidado del medio ambiente es comúnmente resaltado.
- Adaptabilidad: Una de las definiciones hace referencia a la importancia de adaptar la RSE al contexto y realidad de las sociedades en las que operan las empresas, es decir en diseñar un modelo de RSE que considere las particularidades del entorno en que se desenvuelven.

La consideración de estos elementos servirá en la definición del concepto de RSE para esta tesis y para definir las características básicas que deberá cumplir el modelo para empresas bancarias, con el fin de alcanzar la credibilidad internacional y ser compatible con los programas o iniciativas ya existentes a escala mundial, pero con impactos en el estado de Baja California, México que se define como sigue:

Responsabilidad Social Empresarial: Compromiso de una compañía por su impacto en la sociedad, respetando la legislación aplicable y en plena colaboración con las partes interesadas, al integrar las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, y el respeto de los derechos humanos en sus operaciones empresariales y su estrategia básica. (EC 2011, citado en EC 2014).

2.4.1.1 La conveniencia de la RSE

Mientras que el desarrollo económico y social continúa mejorando las vidas de algunos en nuestro país, para el CEMEFI (2015) todavía hay trabajo considerable que hacer para alcanzar condiciones favorables en los ámbitos económico, social y ambiental que beneficien a toda la sociedad. Con la privatización aumentando a través de todo el hemisferio, es cada vez más evidente que la construcción de una sociedad más justa y una economía más sostenible depende, en gran parte, de influenciar a la comunidad de negocios para poner en ejecución acciones que permitan alcanzar estas metas. Esto vuelve necesario que toda estrategia de negocios vincule sus resultados tanto a los objetivos de la empresa como a sus diferentes grupos de *stakeholders* para conseguir crear valor de forma persistente.

2.4.1.2 Beneficios de la RSE congruente

Al ser ejercida, la RSE modifica el papel social y ético de la empresa, según las necesidades y el contexto propio de cada empresa, y según los requerimientos de cada sociedad. De acuerdo con el CEMEFI (2015), la RSE brinda los siguientes beneficios reales y tangibles para una corporación:

- Lealtad y menor rotación de los *stakeholders*.
- Mejoramiento de las relaciones con vecinos y autoridades.
- Contribución al desarrollo de las comunidades y al bien común.
- Aumento de la visibilidad entre la comunidad empresarial.
- Acceso a capital, al incrementar el valor de sus inversiones y su rentabilidad a largo plazo.
- Decisiones de negocio mejor informadas.
- Aumento en la capacidad para recibir apoyos financieros.
- Mejoramiento en el desempeño financiero, se reducen costos operativos optimizando esfuerzos y se hace más eficiente el uso de los recursos enfocándolos al desarrollo sustentable.

- Mejora de la imagen corporativa y fortalecimiento de la reputación de la empresa y de sus marcas.
- Incremento en las ventas, se refuerza la lealtad del consumidor
- Incremento en la productividad y en la calidad.
- Mejoramiento en las habilidades para atraer y retener empleados, se genera lealtad y sentido de pertenencia entre el personal.
- Reducción de la supervisión regulatoria.
- Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo.

El CEMEFI (2015) asegura que las compañías líderes en el mundo han incorporado la RSE a su estrategia de negocios como elemento diferenciador y como ventaja competitiva, con resultados financieros positivos. Cada vez más estudios, realizados en distintas partes del mundo, comprueban la correlación positiva entre los resultados económicos y financieros y el comportamiento socialmente responsable de la empresa. La opinión pública espera hoy que la empresa sea parte de un cambio positivo en la sociedad, contribuyendo de manera sustentable al desarrollo de las comunidades.

2.4.1.3 Los principios de RSE

Cuando se ejerce la RSE, el objetivo global para una organización se transforma en maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no existe una lista exhaustiva de principios a seguir, se plantea que las organizaciones deberían respetar por lo menos los siete principios que se describen a continuación de acuerdo con ISO (2010):

- a) Rendición de cuentas: toda compañía debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente así como las acciones preventivas sobre efectos negativos involuntarios e imprevistos que puedan surgir. En el caso de la banca, también debería implicar aceptar la vigilancia pública y promover una pronta respuesta ante cualquier observación de las autoridades financieras.

b) Transparencia: implica la costumbre de toda organización para revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. Además, respecto al sector bancario, la información debería estar fácilmente disponible y accesible para todos los *stakeholders* interesados en consultarla.

c) Comportamiento ético: el comportamiento de cualquier institución debe estar alineado a los valores de la honestidad, equidad e integridad; adicionalmente en relación con los bancos, deben regirse por una política organizacional ética y un gobierno corporativo más humano.

d) Respeto a los intereses de las partes interesadas: las empresas deberían respetar, considerar y responder a los intereses de sus *stakeholders*, así sean distintos a los propios. Si bien es cierto, los objetivos de un corporativo bancario responden principalmente a sus accionistas, existe un conjunto de partes interesadas que se ven afectadas por sus actividades, acciones y decisiones, por lo que tomar en cuenta dichas expectativas es condición básica para operar de manera legítima en el país donde se han establecido.

e) Respeto al principio de legalidad: es el reconocimiento de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley y, por ende, no tienen la potestad de actuar por fuera de sus marcos. El respeto a este principio implica que todas las instituciones financieras deben cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.

f) Respeto a la norma internacional de comportamiento: las instituciones deberían esforzarse por respetar las normas internacionales, aun cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Hoy los bancos son, sobre todo, globales y es muy frecuente que subcontraten servicios en países donde las leyes laborales son más laxas, además deben evitar ser cómplices en las actividades de otras empresas que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento socialmente responsable.

g) Respeto a los derechos humanos: toda organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad. En particular, la banca debería promover el respeto de los derechos humanos en todos los países y culturas donde operan y evitar beneficiarse de situaciones donde la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada, ya sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas.

De modo similar, el CEMEFI (2015) señala que los ámbitos considerados en el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (Distintivo ESR) responden a principios empresariales universales y es la profundización continua de ellos, lo que asegura su implementación exitosa:

- 1) Respeto a la dignidad de la persona.
- 2) Empleo digno.
- 3) Solidaridad.
- 4) Subsidiariedad.
- 5) Contribución al bien común.
- 6) Corresponsabilidad.
- 7) Confianza.
- 8) Ética en los negocios.
- 9) Prevención de negocios ilícitos.
- 10) Vinculación con la comunidad.
- 11) Transparencia.
- 12) Honestidad y legalidad.
- 13) Justicia y equidad.
- 14) Empresarialidad.
- 15) Desarrollo social.

Respecto a lo anterior, una empresa socialmente responsable es aquella que asume la ciudadanía como parte de sus propósitos, fundamentando su visión y su compromiso social en principios y acciones que benefician a su negocio e impactan positivamente a las comunidades en las que opera. Establece también, a partir de estos principios, compromisos para minimizar los impactos negativos

de sus actividades, basados en una abierta y constante comunicación con sus *stakeholders*.

La RSE y sus actividades tienen que ser voluntarias e ir más allá de las obligaciones legales, pero en armonía con la ley. En conclusión, la RSE exige el respeto de los valores universalmente reconocidos y del marco legal existente. Podemos decir, entonces, que la RSE se refiere también a la actitud y al conocimiento de una empresa encaminada a mantener el equilibrio entre el desarrollo de la sociedad, un entorno sustentable y la viabilidad comercial-económica de ella misma.

2.4.1.4 Dimensiones de la RSE

El Libro Verde publicado por la Comisión Europea (2014) establece dos dimensiones generales sobre las áreas donde se puede aplicar la RSE denominadas: interna y externa:

A. Dimensión interna

Contempla la empresa desde el interés social y, por lo tanto, tiene que ver con aspectos clave de la gestión de los recursos humanos y de seguridad laboral; la formación y desarrollo de los trabajadores; adaptación al cambio; y la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

B. Dimensión externa

Esta dimensión está referida a las relaciones de la empresa con sus agentes externos y abarca a un amplio abanico *stakeholders* con los que se relaciona en su entorno social y ambiental en el sentido más amplio, tales como: las comunidades locales; los socios comerciales; los clientes y proveedores; la administración y autoridades públicas; organizaciones no gubernamentales (ONG's); derechos humanos en sentido estricto y los problemas ecológicos mundiales.

Por otro lado, Arcas-Lario y Briones-Peñalver (2009) y De la Cuesta-González, et al. (2006) señalan tres dimensiones adicionales en las que se

subdivide la RSE que están relacionados con los ámbitos del desarrollo sostenible:

a) Dimensión económica. Un comportamiento responsable de la empresa desde el punto de vista económico implica que ésta debe crear valor para todos los *stakeholders* con los que se relaciona.

b) Dimensión social. Supone el acatamiento de las leyes, el respeto de las costumbres e implicarse en la vida política y cultural. Los dos primeros aspectos requieren que la empresa acepte los estándares legales y socioculturales de la sociedad en la que opera, mientras que el último supone un papel más activo de la empresa, adoptando iniciativas que mejoran el bienestar general de la sociedad.

c) Dimensión medioambiental. Una compañía debe procurar satisfacer las necesidades actuales de *stakeholders* sin comprometer las de las generaciones futuras, contribuyendo así al desarrollo sostenible.

Desde otra perspectiva, Vargas-Sánchez y Vaca-Acosta (2005) señalan cuatro dimensiones en la RSE: 1) económica o responsabilidad de la empresa que se deriva de la producción de bienes y servicios con el fin de obtener un beneficio; 2) legal, en cuanto que las empresas han de desarrollar su actividad cumpliendo las regulaciones existentes; 3) ética, puesto que la empresa puede desarrollar actividades o prácticas que, aunque no son exigibles por la ley, son juzgadas como correctas por la sociedad y 4) discrecional, al hacerse eco la empresa de actividades que, aunque no son una exigencia de la sociedad, sean satisfactorias.

2.4.1.4.1 La dimensión integral de la RSE

Según CEMEFI (2015), la acción responsable “integral” implica el análisis y la definición del alcance que la organización tendrá en relación a las distintas necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y quehacer de las personas y de las sociedades con las que interactúa; de esta forma sus niveles de RSE se pueden entender y agrupar:

En su dimensión económica interna, su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia.

En su dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país.

En su dimensión social interna, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

En su dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio.

En su dimensión ecológica interna, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención o remedio de los daños que causen o pudieran causar.

En su dimensión ecológica externa, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura.

El análisis de cada dimensión lleva a la definición de estrategias de acción específicas para que cada empresa actúe de acuerdo a su propio contexto, tomando a su cargo el costo de la realización de proyectos completos en lo individual o de manera colaborativa con sus *stakeholders*.

La adopción de la perspectiva de RSE se apoya en la consecución de numerosos beneficios para todas las empresas. Morsing y Schultz (2006) señalan los beneficios de unas adecuadas relaciones con *stakeholders* para las EMN, mientras que, Campbell (2007) apunta la idoneidad, para adquirir legitimación social por las organizaciones.

El sector financiero se ha transformado profundamente en los últimos años a raíz de los importantes cambios aparecidos en la industria mundial (Poolthong y Mandhachitara, 2009). El papel que desempeña el sistema financiero en la economía y el desarrollo de un país es evidente, pero no ha sido tenido en cuenta por los economistas hasta fechas relativamente recientes. No es hasta principios del siglo XX cuando Schumpeter reconoce explícitamente la relación entre desarrollo financiero y real, estableciendo la intensificación financiera como condicionante del desarrollo.

Si por “desarrollo” se entiende el crecimiento sostenible y cohesión social, la responsabilidad de las entidades financieras va más allá del ámbito puramente económico y abarca el ámbito social y medioambiental. Las entidades financieras no sólo distribuyen los recursos de unos agentes a otros, sino que en esa transferencia de fondos asumen riesgo financieros y no financieros (éticos, sociales y medioambientales), tomando decisiones sobre el destino más o menos sostenible del dinero.

El sector financiero influye de forma importante en el desarrollo social y económico, marcando quién accede al crédito y qué actividades se financian, lo que conlleva una gran responsabilidad social.

La ABM (2015) señala que el impacto principal de la banca, en la dimensión ambiental de la RSE, ha sido financiar proyectos de energías sustentables y de infraestructura, con criterios socio-ambientales; además de utilizar y promover las energías sustentables en la operación bancaria.

Por su parte, la dimensión económica de la RSE en el desempeño de los bancos del país hace énfasis en el impulso de la bancarización e inclusión financiera y el gestionar herramientas de promoción de la satisfacción de clientes, creando productos o servicios enfocados a sus necesidades y capacidad particulares (ABM, 2015).

En relación con la dimensión ética de la RSE, la banca establecida en México desarrolla canales de asesoría ética para colaboradores, mantiene medios de apelación y defensa de los derechos del cliente, capacita en normatividad ética de instituciones, anticorrupción y lavado de dinero para colaboradores y directivos e impulsa el desarrollo de buenas prácticas de gobierno corporativo.

2.4.1.5 Los grupos de interés, partes interesadas o *stakeholders*

El CEMEFI (2015) ha convenido que existen para la empresa siete grupos de interés básicos, que a su vez podemos clasificar en los siguientes tres grupos:

1. Consustanciales: son aquellos sin los cuales la propia existencia de la empresa es imposible; pueden incluir inversionistas y asociados, en virtud de su interés financiero.
2. Contractuales: son los que la empresa tiene algún tipo de contrato formal; pueden incluir proveedores y clientes o consumidores, en virtud de su relación comercial; directivos y colaboradores, en virtud de su relación laboral.
3. Contextuales: desempeñan un papel fundamental en la consecución de la credibilidad necesaria para las empresas, y en último término en la aceptación de sus actividades (licencia para operar); pueden incluir autoridades gubernamentales y legislativas, en virtud del entorno regulatorio y legal; organizaciones sociales y comunidades en las que opera la empresa, en virtud de su imagen pública y credibilidad moral; competidores, en virtud del entorno del mercado; y el medioambiente, en virtud de la sustentabilidad de los recursos presentes y futuros.

El diálogo entre la empresa y sus partes interesadas, por tanto, resulta estratégico. Como es obvio, las relaciones entre empresas y las partes interesadas no son siempre del mismo tipo, ni sería lógico que lo fueran. Por este motivo es conveniente elaborar el mapa de las partes interesadas de cada empresa, valorar su importancia y tenerlas siempre presentes en la formulación de estrategias.

2.4.2 Estructura organizacional

El concepto de estructura organizacional es abstracto e intangible. Sin embargo, afecta a todos en la organización. En forma simple, la estructura organizacional se define como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. Esta no puede ser vista, pero se infiere de las operaciones reales y el comportamiento de la organización.

La definición de una estructura organizacional supone el diseño de tareas, la asignación de responsabilidades y el establecimiento de líneas de autoridad y canales de comunicación, convirtiéndose en un medio para ayudar a la organización a alcanzar sus metas, facilitar la coordinación de las actividades y controlar las acciones de sus trabajadores.

De acuerdo con Mintzberg 2000 citado en Torres (2008), la estructura de una organización es la suma total de las formas en que su trabajo es dividido entre diferentes tareas y luego es lograda la coordinación entre estas tareas.

En organizaciones complejas la estructura se establece de manera inicial por medio del diseño de los principales componentes o subsistemas, y luego por medio del establecimiento de patrones de relación entre estos subsistemas. Argüelles y Suárez, (2007) señala que es a esta diferenciación interna y al patrón de relaciones con cierto grado de permanencia a la que se denomina estructura formal, la cual se define como la estructura explícita y oficialmente reconocida por la empresa que se compone de:

- El patrón de relaciones y obligaciones formales (organigrama de la organización más la descripción o guías de puestos).
- La forma en la que las diversas actividades o tareas son asignadas a diferentes departamentos y/o personas en la organización (diferenciación).
- La forma en la que estas tareas o actividades separadas son coordinadas (integración).
- Las relaciones de poder, status y jerarquías dentro de la organización (sistema de autoridad).
- Las políticas, procedimientos y controles formales que guían las actividades y relaciones de la gente en la organización (sistema administrativo).

Asimismo, en una organización existen interacciones que no están prescritas por la estructura formal y forman lo que denominamos estructura informal, que se refiere a los aspectos del sistema organizacional que no son planeados explícitamente y que surgen espontáneamente de las actividades e interacciones de los participantes y no están en función de su ubicación como en la estructura formal, sino en función de influencias, de otros miembros.

Para efectos de la presente investigación, se define la variable de Estructura Organizacional como el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las actividades y estrategias son diseñadas, divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos de RSE (Robbins y Judge, 2009).

2.4.3 Desempeño Social Empresarial

En los últimos diez años, ha aumentado el número de organizaciones y de personas que preguntan a las empresas por su desempeño social tales como: Inversores, clientes, empleados, residentes de la comunidad y defensores de diversas causas expresan sus preocupaciones y cuestionan el compromiso de las organizaciones de asumir una conducta responsable.

En consecuencia, la sociedad en general es consciente de la complejidad de que las organizaciones tienen que tomar decisiones rápidas a través de procesos ágiles y a menudo con recursos limitados.

En este contexto, se espera que las organizaciones bancarias supervisen su desempeño en varios ámbitos y aborden sus debilidades de la misma manera que abordan sus puntos fuertes: con transparencia y profesionalidad.

Hoy en día se reconoce que la capacidad de una organización de entender la relación entre su desempeño diario y el aspecto social es un indicador de la calidad de sus habilidades de gestión.

Esto es todavía más importante en los contextos especialmente competitivos. Esta necesidad es muy evidente en las grandes compañías, pero cada vez es más frecuente en microempresas y en pequeñas y medianas empresas que rivalizan en un mercado muy competitivo.

Es así como definimos el Desempeño Social Empresarial: como el rendimiento cualitativo de la empresa mediante el conocimiento del entorno, aprovechamiento de los recursos y la orientación coordinada hacia resultados laborales (Robbins y Judge, 2009).

Además se desglosan sus respectivas dimensiones desarrollando la operacionalización de las variables:

1. Gobierno Corporativo: Sistema a través del cual los negocios son dirigidos y controlados; especificando la distribución de derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes en la corporación, tal como el consejo, dirección, accionistas y otros grupos de poder; definiendo las reglas y procedimientos para la toma de decisiones. (OCDE, 2013)
2. Formalización: Grado de estandarización de las actividades y alineación de normas, procedimientos escritos y burocratización para lograr el compromiso laboral. (Münch, 2014)

3. Comunicación: Es un marco ordenador y unificador de los recursos de acción comunicativa que se presentan en la organización, conforme a un diseño de objetivos coherentes y confiables. (Garrido, 2004)

4. Estrategia: El concepto de estrategia a menudo comienza con una visión de cómo la empresa quiere ser vista o, de hecho, cómo quiere verse a sí misma. En otras palabras, la estrategia habla acerca de lo que una empresa tiene la intención de hacer y, quizás más importante aún, lo que se propone no hacer (Lukac y Frazier, 2012)

5. Cultura Organizacional: Esquema de referencia para patrones de comportamientos y actitudes compartidas entre colaboradores, que determinan el grado de adaptación laboral. (Robbins y Judge, 2009)

6. Imagen Corporativa: Esquema mental sobre una compañía, integrado por el conjunto de atributos, opiniones, creencias y emociones que un grupo de personas o públicos utilizan para identificarla, valorarla y diferenciarla de las demás. (Capriotti, 2013)

7. Normatividad: conjunto de reglas, pautas o leyes que regulan el comportamiento de las personas (Galaz, Yamazaki y Ruíz, 2011).

2.5 Marco Normativo - legal

En un contexto global que se define por una creciente interrelación, complejidad y velocidad de las transacciones en los mercados, es necesario que se preserve la estabilidad de los sistemas financieros y al mismo tiempo se promueva la actividad, coordinación y cooperación entre los diferentes posibles actores que participan en dichos sistemas, incluyendo a las autoridades financieras.

El desafío de implementar políticas públicas está pendiente en muchos países de Latinoamérica y en especial en México. La transformación del negocio bancario comenzó desde la década de los setenta cuando la propia sofisticación del mismo, produjo la transición hacia la banca múltiple, cuyas modificaciones regulatorias de 1974 y de 1978, representaron en su momento el reconocimiento

a una tendencia irreversible para la regulación de la banca (Asociación de Bancos de México, s.f).

Este concepto ha ido avanzando poco a poco, ya que la banca funcionó en México con sus propios usos y costumbres hasta el 20 de abril de 1884 cuando se decretó un nuevo Código de Comercio que incluyó por primera vez preceptos aplicables a los bancos. En 1889 se promulgó un nuevo Código que desechó los privilegios del Banco Nacional de México y requería de nuevo la autorización, caso por caso, para los bancos de parte de la Secretaría de Hacienda y del Congreso de la Unión. Ello generó un caos hasta que en 1897 se emitió la Ley General de Instituciones de Crédito con la cual se crearon bases generales y uniformes para el establecimiento de bancos y se les sujetó a la vigilancia permanente de la Secretaría de Hacienda inclusive al control del crédito a los propios directivos y consejeros de los mismos (Asociación de Bancos de México, s.f).

Se dio una simbiosis entre los capitales de la banca, la industria y el comercio que facilitó sus relaciones y desarrollo. Sin embargo, los vacíos legales y la crisis de liquidez por la situación mundial de 1907 motivaron la promulgación, en 1908, de Reformas a la Ley General de Instituciones de Crédito de 1897, que entre otros objetivos redujeron la multiplicidad de instituciones emisoras, limitaron y regularon estrictamente el préstamo a directores bancarios y exigieron más claridad en los balances (Asociación de Bancos de México, s.f).

El desarrollo experimentado en otros mercados financieros a mediados de los ochenta y el creciente flujo de capitales a escala internacional, fueron también incentivos que aceleraron la innovación en el mercado constituyendo el siguiente eje de la Reforma Financiera (RF). Así, entre 1983 y 1991 se diversificaron las opciones de ahorro para el inversionista y los canales de financiamiento. Es este período maduraron productos como la cuenta maestra, los depósitos preestablecidos y los pagarés (Asociación de Bancos de México, s.f).

Un tercer eje de la RF se estableció a finales de 1989 con el cambio en las regulaciones de mercado, que abarcan, entre otras, la expedición de reformas a

las Leyes para Instituciones de Crédito y para el Mercado de Valores, y un paquete de regulaciones para Grupos Financieros. Con este paquete se crearon las bases para la operación de dichos grupos y de sus sociedades controladoras, figura que posteriormente se convirtió en el eje para la creación de las nuevas entidades bancarias (Asociación de Bancos de México, s.f).

Respecto a las posteriores búsquedas legales para normar el desempeño del sector bancario, surgieron un conjunto de reformas legales que dieron paso a la iniciativa de reforma constitucional para restablecer el régimen mixto en la prestación del servicio de banca y crédito, la cual se aprobó en mayo de 1990, donde fue creado el Comité de Desincorporación Bancaria, que intervino como cuerpo colegiado para diseñar y ejecutar la privatización de la banca en coordinación con la Comisión Intersecretarial de Gasto Financiamiento, quien fungió como órgano principal en la toma de decisiones para crear un SFM más competitivo y eficiente, obtener una participación diversificada en el capital de los bancos y promover la descentralización de las operaciones para favorecer el desarrollo regional. Además, se buscó la transparencia en la valuación de las entidades, utilizando para ello criterios generales uniformes y de amplia aceptación (Asociación de Bancos de México, s.f).

La superación de las antiguas regulaciones y el favorable desempeño en las finanzas públicas permitieron entonces diversificar la asignación de crédito, por lo que entre 1988 y 1993 las proporciones de recursos dirigidas a la industria, la vivienda y el consumo crecieron, en contraste con la contracción del crédito asignado al gobierno (Asociación de Bancos de México, s.f).

En contrapartida, el bienio 1993-1994 manifestó de inmediato debilidades que marcaron de origen el nacimiento del nuevo SFM. Una de ellas fue el de la deficiente o irregular operación con que algunas administraciones comenzaron a manejarse. La responsabilidad social en el manejo de los recursos quedó seriamente comprometida y de hecho, poco tiempo después, desembocó en la intervención de las instituciones (Asociación de Bancos de México, s.f).

Debido a las reformas se profundizó en la evaluación del desempeño de la banca en América Latina, pero lamentablemente no aumentó el desarrollo financiero ni el comportamiento responsable de los bancos hacia sus *stakeholders* internos ni externos. Entonces, no es suficiente liberar y regular los mercados financieros para hacerlos competitivos ni responsables, sino que se precisen de políticas explícitas de financiación del desarrollo que reconozcan la importancia de los bancos como instrumentos que respondan a políticas de complementación financiera para apoyar a sectores de alta rentabilidad económica y social (Calderón-Alcas, 2005).

Parcialmente, como resultado de los efectos de las reformas financieras, el grado de profundización de la dimensión económica de la RSE se incrementó en un gran número de países entre 1990 y 1999. De 2004-2012, el conjunto de modificaciones regulatorias dirigidas al sector bancario tuvieron como principales objetivos establecer una regulación semejante a la de los mercados internacionales para facilitar el flujo de capitales financieros y la adopción de nuevos instrumentos de inversión, lo que profundizó el dinamismo del sector y su vinculación con los mercados externos al adoptarse nuevas prácticas y una regulación más convergente (Calderón-Alcas, 2005).

Sin embargo, estas reglamentaciones aún corresponden a iniciativas generales. En esta discusión seguimos el planteamiento de la crisis financiera que afectó los periodos de 2007 a 2010, atribuida tanto a irresponsabilidades empresariales como a la negligencia de los organismos reguladores, lo que agudizó la sensibilidad general hacia el tema de la RSE con la sociedad (Vives y Peinado-Vara,). Como respuesta a esos agravios que surgieron y ante las nuevas legislaciones a las que tiene que enfrentarse el sector bancario, la RSE ha evolucionado, haciendo cada vez más partícipe y responsable a la empresa en la definición del tipo de sociedad al que aspira.

Es así como, Rodríguez-Nava y Dorantes-Hernández, (2016) señalan que después de la crisis financiera internacional surge la necesidad de adoptar mecanismos prudenciales que permitan a las autoridades financieras identificar y evaluar fenómenos de carácter económico-financiero capaces de generar

interrupciones del SFM y en caso de detectar algún riesgo de esta naturaleza, prever un mecanismo de respuesta coordinada.

Bajo este contexto, el Banco de México (BANXICO, 2015), establece un acuerdo del ejecutivo federal, el 29 de julio de 2010 para crear el Consejo de Estabilidad del SFM (CESF). El CESF está presidido por la SHCP e integrado por los titulares del BANXICO, de la CNBV, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) y del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB). La presidencia del Consejo recae en la SHCP y su secretaría en el BANXICO.

En adelante, se observa la tendencia a favorecer los flujos financieros de forma regulada y la concordancia del sector bancario con las prácticas de los mercados internacionales para una evaluación continua de la acumulación de fuentes de riesgo sistémico que puedan afectar la estabilidad del SFM.

Posteriormente, la ABM (2016) establece un marco regulatorio para facilitar el acceso a la legislación y regulación aplicable a los intermediarios financieros, en especial a los bancos, compuesto por una serie de leyes y tratados internacionales resumidos en la Tabla 22, aparte de las autoridades financieras mexicanas que fungen como autoridades financieras reguladoras del comportamiento responsable de la banca: SHCP, BANXICO, CNBV, CONSAR, CNSF, IPAB y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Tabla 22. Regulación y legislación de la banca

Legislación	Tratados Internacionales
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Tratado de Libre Comercio de América del Norte
Código Civil Federal	Convención de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos
Código de Comercio	Acuerdo de Cooperación entre el gobierno de México y el gobierno de Italia en materia de Lucha contra el Crimen Organizado

Código Federal de Procedimientos Civiles	Acuerdo de Cooperación en materia de Asistencia Jurídica entre el gobierno de México y el gobierno de Colombia
Código Fiscal de la Federación	Acuerdo de Cooperación mutua entre México y España; Francia; Panamá; Guatemala para el intercambio de información respecto de operaciones financieras realizadas para prevenir y combatir Operaciones de procedencia ilícita o de lavado de dinero
Ley de Instituciones de Crédito	Acuerdo de Cooperación mutua entre el gobierno de México y el gobierno de los Estados Unidos de América para el intercambio de información respecto de transacciones en moneda realizadas a través de instituciones financieras para combatir Actividades Ilícitas
Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores	Acuerdo de Cooperación Económica y Financiera entre México y España
Ley del Banco de México	Acuerdo de sede entre México y el Banco de Pagos Internacionales en relación con el establecimiento y estatuto de una Oficina de Representación del Banco de Pagos Internacionales en México
Ley de Protección al Ahorro Bancario	Acuerdo entre el gobierno de México y Australia; Polonia; Estados Unidos para evitar la Doble Imposición e impedir la Evasión Fiscal en materia de Impuestos sobre la Renta
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros	Acuerdo entre el gobierno de México y el gobierno de Canadá sobre la aplicación de sus leyes de competencia
Ley del Mercado de Valores	Acuerdo entre el gobierno de México y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos sobre privilegios e inmunidades en la organización en México
Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	Acuerdo para el fomento de la inversión entre el gobierno de los México y el gobierno de los Estados Unidos de América
Ley General de Sociedades Mercantiles	Acuerdo entre el gobierno de México y Argentina; Italia; Alemania; Austria; Unión Económica Belgo-Luxemburguesa; Corea; Cuba; Dinamarca; Finlandia; Francia; Grecia; Portugal; Suecia; Suiza; Uruguay; España para la promoción y protección recíproca de las inversiones
Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito	Acuerdo entre el gobierno de México y el gobierno de Colombia para el intercambio de información no judicializada
Ley para la Transparencia y	Acuerdo entre el gobierno de México y el gobierno de

Ordenamiento de los Servicios Financieros	Polonia sobre cooperación para combatir la Delincuencia Organizada y otros tipos de delitos
Ley para regular las Agrupaciones Financieras	Acuerdo interino sobre comercio y cuestiones relacionadas con el comercio entre México y la Comunidad Europea
Ley para regular las Sociedades de Información Crediticia	Código de Factoraje Internacional de Derechos Aduaneros
Ley de Ahorro y Crédito Popular	Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales
Ley de Concursos Mercantiles	Convención interamericana sobre conflictos de leyes en materia de sociedades mercantiles
Ley de Inversión Extranjera	Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional
Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado	Convención interamericana sobre derecho aplicable a los contratos internacionales
Ley Federal de Competencia Económica	Convención de Viena sobre el derecho de los Tratados
Ley Federal de Procedimiento Administrativo	Convención interamericana sobre arbitraje comercial internacional
Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	Convención interamericana sobre conflictos de leyes en materia de letras de cambio, pagarés y facturas
Ley Federal de Extinción de Dominio, Reglamentaria del Artículo 22 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Convención de las naciones unidas sobre letras de cambio internacionales y pagarés internacionales
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares	Convención sobre la obtención de pruebas en el extranjero en materia civil o comercial
	Convención interamericana sobre régimen legal de poderes para ser utilizados en el extranjero
	Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros

	Convenio internacional para la represión de la financiación del terrorismo
	Convenio-marco entre los Estados Unidos Mexicanos y la Comunidad Europea, relativo a la ejecución de la ayuda financiera y técnica y de la cooperación económica en México, en virtud del reglamento
	Convenio entre el gobierno de los Estados Unidos Mexicanos y el gobierno del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte para evitar la doble imposición e impedir la evasión fiscal en materia de Impuestos sobre la Renta y Ganancias de Capital
	Convenio sobre la notificación o traslado en el extranjero de documentos judiciales o extrajudiciales en materia civil o comercial
	Protocolo relativo a las inmunidades del Banco de Pagos Internacionales
	Tratado de Cooperación entre los Estados Unidos Mexicanos y los Estados Unidos de América sobre asistencia jurídica mutua
	Tratado de Extradición y asistencia mutua en materia penal entre los Estados Unidos Mexicanos y el Reino de España
	Tratado de Extradición entre los Estados Unidos Mexicanos y los Estados Unidos de América, firmado en México, D.F.

FUENTE: Elaboración propia a partir de Asociación de Bancos de México, (2016)

Existen numerosos asuntos por resolver para construir un entorno que brinde a la sociedad los satisfactores que necesita, pero es necesario contar con el apoyo de las instituciones bancarias que disfrutan día con día, de mayor influencia y poder. Es por ello que, su aporte debe ser cada vez más significativo para la cimentación de una economía con crecimiento sostenible que permita un mayor compromiso con la sociedad traducido en una relación recíproca que encuentre a la RSE como una forma de retribución urgente en el sector bancario (Cajiga-Calderón s.f).

Se ha afirmado que el sector bancario es uno de los sectores con mayor influencia en el sistema económico, por lo que la toma de conciencia del impacto que el buen funcionamiento del SFM tiene sobre el bienestar de la población, lleva a la necesidad de asumir, en toda su amplitud, a la RSE como eje fundamental en gobierno corporativo de la banca.

2.5.1 Reformas generales aplicables a la banca múltiple

Por lo que se refiere a las instituciones de banca múltiple, Fernández (2012) resume que para los bancos comerciales, se han realizado reformas tanto a la ley como a la regulación secundaria emitida por las diferentes autoridades financieras, entre otras, la SHCP, el Banco de México y la CNByV, principalmente en los temas siguientes:

1. Para dotar a las autoridades financieras atribuciones más claras, facultades de acceso a la información y documentación, así como para la imposición de sanciones y promover sanciones penales, entre otros, a funcionarios bancarios y a auditores externos, incluyendo los denominados delitos financieros calificados como graves; establecer ciertas restricciones a las operaciones de los bancos; reforzar el gobierno corporativo, el régimen contable, el proceso crediticio, la constitución de reservas preventivas y las metodologías de calificación de la cartera crediticia, los requerimientos de capitalización y la regulación prudencial, además de disposiciones relativas a la administración integral de riesgos. Con el fin de reflejar la solvencia y estabilidad del SFM a pesar de las crisis financieras.

2. Para que los bancos se acerquen al cliente para competir entre sí, a fin de volver a la manera tradicional de hacer negocio de captar y prestar. Por lo tanto, el reto es que el SFM crezca conforme el tamaño del país y que el crédito se reactive generando una mayor inclusión financiera. En los últimos años, el poder legislativo, con la iniciativa del poder ejecutivo, ha realizado reformas importantes a la ley de instituciones de crédito, en torno al tema de bancarización, tal es el caso de la introducción de figuras de los corresponsales bancarios, los

bancos de nicho y la posibilidad de realizar operaciones a través de la telefonía móvil.

3. En protección de los intereses del público ahorrador y de los sistemas de pagos el país, se ha establecido un mecanismo de alertas tempranas y un proceso de resolución de instituciones de banca múltiple, para aquellas que lleguen a presentar problemas que pudieran afectar su estabilidad financiera.

4. Se permitió que cualquier empresa mercantil pueda fondearse de los bancos o mediante ofertas públicas de valores y llevar a cabo operaciones de arrendamiento, factoraje y crédito a cualquier sector, sin necesidad de contar con autorización del gobierno federal para constituirse y operar. Para ello se aumentó el efecto promotor del crédito y conducirá a una mayor competencia, con el objetivo de menores costos de operación y por lo tanto, menores tasas de interés para el consumidor.

5. El establecimiento de medidas para la prevención de lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo. Al efecto se establece un régimen para contar con las herramientas jurídicas necesarias para prevenir y contrarrestar las operaciones por parte de la delincuencia organizada.

6. Por lo que se refiere a las comisiones que cobran los bancos, hay avances importantes a través de la ley de la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros y de las disposiciones emitidas por el banco de México, en materia de publicidad sobre los costos, tarifas y tasas de interés en los diferentes productos que ofrecen al público. La ABM sostiene que para un análisis comparativo de las comisiones, deben considerarse las características del producto, los hábitos del cliente, la regulación, las características del mercado y la estrategia de negocios. Se reformaron diversas leyes para establecer claramente que será el banco de México el que, al amparo del régimen aplicable previsto, defina el procedimiento para la determinación de las comisiones de los servicios bancarios.

7. Se concentran en la CNByV, facultades que estaban asignadas a distintas autoridades financieras. Tales funciones consisten principalmente en transferirle diversas facultades que ejercía la SHCP, como el otorgamiento y revocación de autorizaciones para la alta y operación de las instituciones de banca múltiple, sus fusiones, escisiones y diversos actos corporativos. Esto, con el propósito de contribuir a mejorar la eficiencia y rapidez en los procedimientos administrativos a los que están sujetos los bancos y al mismo tiempo eliminar o reducir los costos.

8. Otorgamiento de facultades a la CNByV para realizar labores de inspección y vigilancia a las empresas que presten servicios de auditoría externa a las instituciones de crédito.

9. El establecimiento del marco normativo respecto a la contratación de terceros que presten los servicios necesarios para la operación de instituciones de crédito, estableciendo inclusive facultades de la CNByV para requerir información y documentación respecto de tales servicios y la posibilidad de que la citada comisión, pueda ordenar la suspensión parcial o total de la prestación de los servicios.

10. Se previó que para el órgano técnico del consejo general del Instituto Nacional Electoral (INE) (antes Instituto Federal Electoral, IFE), no procede la limitación de los secretos bancario, fiduciario y fiscal, dándole mayores herramientas para que dé cabal cumplimiento a la función de fiscalización respecto de los ingresos y egresos de los partidos políticos. Todas las solicitudes deberán formularse con la debida fundamentación y motivación, por conducto de la CNByV, u optar por solicitarlo a través de una autoridad judicial.

11. Establecer y actualizar las disposiciones aplicables al buen gobierno corporativo, entre otros, se destacan los comités de auditoría y de riesgos como figuras de consejeros independientes, directivos y comisarios.

12. En virtud de que las tarjetas de instrumentos de pago emitidos por bancos y entidades comerciales se han convertido en un medio usual de

transacción, se tipificó el delito de falsificación y uso indebido de tarjetas a nivel federal, clasificándolo como grave, vigilando así, las diversas conductas delictivas, tales como: la falsificación, producción, reproducción, distribución y comercialización de tarjetas en perjuicio de los usuarios.

Por su parte, Morfín-Maciel (2005) señala que el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2008-2012, ha identificado ocho objetivos específicos para promover la eficiencia y profundidad en la RSE de los servicios financieros y en estos casos, desde el punto de vista de la eficiencia económica, se justificaría, en principio, la intervención del gobierno:

- a) Fomentar una mayor captación e intermediación del ahorro, así como la canalización eficiente de recursos a los proyectos de inversión más rentables.
- b) Aumentar la penetración del SFM, promoviendo que una mayor proporción de la población cuente con acceso a este tipo de servicios.
- c) Continuar incrementando la competencia entre intermediarios financieros, mediante la entrada continua de nuevos participantes y la promoción de mayor transparencia en los productos y servicios ofrecidos.
- d) Fortalecer el papel de los mercados de deuda y capitales en el financiamiento al sector privado, promoviendo el desarrollo de nuevos instrumentos de ahorro, inversión y manejo de riesgos.
- e) Garantizar la seguridad, solidez y estabilidad del SFM, a través del fortalecimiento de la regulación financiera y aplicación de reformas cuando sea necesario.
- f) Desarrollar la cultura financiera y protección al consumidor, promoviendo que los individuos se conciban como sujetos capaces de ahorrar, obtener financiamiento para sus proyectos productivos, cumplir obligaciones crediticias y protegerse de los riesgos financieros que enfrentan.
- g) Consolidar el Sistema Nacional de Pensiones.
- h) Fortalecer y dar impulso a la banca de desarrollo, logrando su consolidación como instrumento de política para desarrollar mercados financieros y ampliar el acceso a los mismos para los sectores de mayor

impacto económico y social impactando en este rubro la dimensión social de la RSE.

En cuanto al conjunto de reformas promulgadas en enero de 2014, se reúnen modificaciones a la legislación financiera tendientes a establecer las condiciones para las operaciones del crédito, para la integración efectiva del sector a través de la subcontratación de servicios financieros y mayores controles en la exposición a riesgos, así como para la adopción de estrategias que promuevan la inclusión financiera, un aspecto que es necesario atender de acuerdo con las recomendaciones del GRI, indicadores ETHOS y los principios del Pacto Mundial para la RSE (Rodríguez-Nava, y Dorantes-Hernández, 2016).

Aunado a lo anterior, se revisa la actual RF, para verificar si es posible el cambio de un comportamiento voluntario de los bancos hacia uno más supervisado que impacte favorablemente su responsabilidad social.

La reforma empieza por buen camino impactando de forma general tanto la dimensión económica como social de la RSE, al facilitar que los usuarios del sector bancario puedan cambiar libremente sus cuentas de banco o crédito a la institución que les ofrezca mejores tasas de interés o beneficios. Además, se observa la intención que la RF tiene para facilitar el financiamiento de un proyecto productivo e instalar una nueva empresa, lo cual es congruente con el ámbito estratégico del CEMEFI de vinculación y compromiso con el desarrollo de la comunidad.

2.5.1.1 La Reforma Financiera

A más de tres años y medio de la promulgación de la RF vigente en México, podemos hacer un recuento de los principales avances logrados a la fecha, la cual está sustentada en los objetivos fundamentales de: incrementar la competencia en el sector financiero, fomentar el crédito a través de la banca de desarrollo, ampliar el crédito mediante instituciones financieras privadas, mantener un SFM sólido y hacer más eficaces a las instituciones financieras y sus respectivas autoridades (DOF, 2014).

Se ha avanzado en su implementación principalmente en rubros que impactan los principios de RSE de rendición de cuentas y respeto a los intereses de *stakeholders*, tales como el fomento de una mayor competencia entre bancos y la defensa de los usuarios, pero la mayor parte de las empresas sigue sin recurrir al crédito de la banca, además, quedan cosas por hacer respecto a la inclusión financiera, especialmente para los sectores vulnerables de las zonas más marginadas del país. En ese sentido, la mayoría de veces la RSE está lejos de la conciencia corporativa de los bancos y, por lo general, se queda en agendas para aplicar en el futuro (Chambers, C. y Day, 2009).

Con la intención de impactar al primer objetivo de incrementar la competencia en el sector financiero en México, y profundizar sobre el impacto económico y social de la RSE en la banca, el Instituto Mexicano para la Competitividad realizó un estudio titulado *La Reforma Financiera y los riesgos del crédito*, encontrando que tan sólo cinco instituciones financieras concentran el 73% del otorgamiento de créditos, Bancomer BBVA y Banamex tienen una participación del 34% del mercado y el resto Banorte, Santander y HSBC, lo que limita el acceso, la cobertura y la expansión de su oferta (IMCO, 2013). En ese sentido, cabe resaltar que el financiamiento ha sido particularmente escaso para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs), las cuales generan cerca del 74% del empleo en el país y la mayoría de ellas han podido financiarse únicamente a través de canales informales.

En cuanto al objetivo de la RF que busca fomentar el crédito a través de la banca de desarrollo se presenta la necesidad de cambiar la política conservadora en el otorgamiento de crédito que en los últimos años se ha mantenido para evitar mantener niveles de capitalización altos y una cartera de clientes con bajos índices de morosidad. Por ello se realizaron modificaciones al marco legal de esos bancos con el fin de que otorguen más crédito a las áreas y actividades prioritarias del país, actuando en conjunto con la banca comercial y otros intermediarios financieros.

Es decir, con la RF se busca fortalecer el mandato de la banca de desarrollo, estableciendo como prioridad brindar acceso al crédito, otorgar asistencia técnica y capacitación para contribuir con la actividad productiva del país, proveer la inclusión financiera de la población en general y particularmente, la de mujeres, niños y jóvenes, así como la promoción del ahorro e inversión en comunidades indígenas. Lo anterior con especial énfasis en las áreas prioritarias para el desarrollo nacional, como son: infraestructura, apoyo a las MiPyMEs y pequeños productores del campo, innovación y creación de patentes, y en general todas aquellos sectores no atendidos por la banca privada, fomentando la sustentabilidad ambiental, la perspectiva de género, la inclusión financiera y aumentando las funciones de banca social (Levy 2013; Vergara-Talamantes, 2015).

La RF busca aumentar el crédito a través del sector bancario tanto público como privado para dejar atrás la escasa penetración que ha tenido el crédito en México en los últimos años y las principales acciones para impulsarlo son: simplificar los regímenes para el otorgamiento y ejecución de garantías crediticias; lograr una reducción de los riesgos a efecto de brindar mayor seguridad jurídica a los otorgantes de crédito; y la evaluación anual del desempeño del sector bancario sobre el nivel de crédito otorgado a las fuerzas productivas del país y su contribución a la economía nacional.

Adicionalmente, la RF busca hacer más eficaz la operación del sector bancario y el actuar de las autoridades financieras sobre este para el mejor funcionamiento de SFM. Con esa intención, moderniza la legislación e impacta el tema de valores, transparencia y gobierno corporativo de los indicadores ETHOS y el ámbito estratégico de ética y gobernabilidad del CEMEFI a través de las siguientes medidas: flexibilización del régimen corporativo de los fondos de inversión, fortalecimiento del régimen del mercado de valores, sube a rango de ley tanto el Consejo Nacional de Inclusión Financiera como el Comité de Educación Financiera y fortalece las sanciones para todos los intermediarios financieros en conjunto con sus usuarios.

Conforme con las modificaciones penales señaladas en el DOF (2014) se atienden los principios de RSE de rendición de cuentas, transparencia y legalidad, ayudando al sector bancario a recaudar las garantías de préstamos incobrables, e incluso, le permite retener bienes como garantías físicas o solicitar que los deudores no podrán ausentarse del lugar donde se realiza el juicio en su contra ni cambiar de domicilio sin avisar para que los bancos reduzcan el riesgo al otorgar créditos.

Otro punto importante de la RF señaladas en el DOF que atiende principalmente la dimensión social de la RSE, en el principio de derechos humanos e intereses de los consumidores, es el facilitar la portabilidad bancaria, que permite la movilidad de operaciones entre instituciones, por ejemplo, en caso de tener contratado un crédito con determinado banco y llega otro a ofrecer una tasa de interés más benévola o mejores condiciones para pagarlo, se pueda emigrar con facilidad.

Así mismo, la CONDUSEF (2015) señala que se publicaron en el DOF en enero de 2014 las Disposiciones de carácter aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza, que se relacionan con los principios de RSE sobre derechos de los *stakeholders*, humanos y transparencia, donde se les exige a las instituciones entre otras cosas: identificarse plenamente, dirigirse al deudor respetuosamente; contactarle entre las 07:00 y las 22:00 horas; usar números de teléfono identificables; no utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de las instituciones públicas; no amenazar, ofender o intimidar; abstenerse de realizar gestiones de cobro a terceros, a excepción de los deudores solidarios o avales; no establecer listas negras, cartelones o anuncios que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los deudores; no realizar gestiones de cobranza, negociación o reestructuración con menores de edad o con adultos mayores, a excepción de que en el último caso se trate del deudor.

En la misma línea del fomento responsable de la transparencia operativa, a octubre de 2014, se presentaron ante la CONDUSEF (2015), un total de 7,623 controversias por gestiones de cobranza indebidas, de las cuales 5,372

corresponden a gestiones de cobranza sin ser el cliente deudor, 1,538 por maltrato u ofensas y 539 por un crédito que ya se encuentra liquidado. En cambio, en materia de hacer más eficaces a las autoridades la RF sigue avanzando, por ejemplo, las sanciones impuestas por la CONDUSEF a diversas instituciones financieras aumentaron 32% en el 2015, al sumar 5,070 contra las 3,841 registradas en el 2014, cuyas causas primordiales son el omitir la presentación de informes trimestrales de consultas y reclamaciones; no exhibir documentos o elementos solicitados en los procedimientos conciliatorios; no proporcionar o validar información para el registro de prestadores de servicios financieros; emitir tarjetas de crédito sin solicitud de los usuarios; y no registrar comisiones en el sistema respectivo, lo que muestra un comportamiento poco favorecedor para la RSE de los bancos involucrados.

En contraste, como parte de los objetivos y recomendaciones de la RF se realiza la primera evaluación de desempeño de los bancos que operaban al 2015 en el país y los resultados se dieron a conocer públicamente a finales de julio de 2016 por la SHCP. Dicha evaluación consta de la suma de dos partes: por un lado el índice de la misma es el factor cuantitativo que se calcula con base en indicadores del Buró de Entidades Financieras, CNBV y otros reportes regulatorios que presentan la banca (incluye indicadores sobre grado de intermediación tales como cartera, morosidad y captación; de infraestructura en sucursales, productos y servicios; y calidad de servicios) según la CONDUSEF, (2015).

La segunda revisión corresponde a un cuestionario estratégico que respondieron los bancos, donde describen todo tipo de acciones y programas incluyendo los de RSE para la orientación y cumplimiento de su objeto social; la promoción del desarrollo de las fuerzas productivas del país; fomento al ahorro; descentralización del sistema, y canalización de recursos a una cobertura regional.

Aunque no entra en muchos detalles en sus resultados públicos, la SHCP (2016) enlista los 37 bancos con más de cinco años de operación al 2015; también anexa a petición propia al Banco Bancrea (autorizado apenas en el 2013)

y se limita a mencionar que cada uno de éstos obtuvo un resultado satisfactorio en su evaluación (como se muestra en la Tabla 23).

Tabla 23. Instituciones de banca múltiple (más de cinco años al 2015)

	<i>Nombre de la Institución de Banca Múltiple</i>	<i>Resultado Final</i>
1	ABC Capital, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
2	American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
3	Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	Satisfactorio
4	Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	Satisfactorio
5	Banco Actinver, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Actinver	Satisfactorio
6	Banco Ahorro Famsa, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
7	Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
8	Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
9	Banco Bancrea, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
10	Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
11	Banco Credit Suisse (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Credit Suisse (México)	Satisfactorio
12	Banco Del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
13	Banco Inbursa, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	Satisfactorio
14	Banco Interacciones, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones	Satisfactorio
15	Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero	Satisfactorio
16	Banco J.P. Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, J.P. Morgan Grupo Financiero	Satisfactorio
17	Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	Satisfactorio
18	Banco Monex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Monex Grupo Financiero	Satisfactorio
19	Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva	Satisfactorio
20	Banco Nacional de México, S.A. Integrante Del Grupo Financiero Banamex	Satisfactorio
21	Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	Satisfactorio
22	Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	Satisfactorio
23	Banco Ve por Más, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Ve	Satisfactorio

	por Más	
24	Bancoppel, S.A. Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
25	Bank of America México, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
26	Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (México), S.A., Institución de Banca Múltiple Filial	Satisfactorio
27	Bansí, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
28	Barclays Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Barclays México	Satisfactorio
29	BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	Satisfactorio
30	CIBanco, S. A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
31	Consubanco, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
32	Deutsche Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
33	HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	Satisfactorio
34	Intercam Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, Intercam Grupo Financiero	Satisfactorio
35	Investa Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
36	Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	Satisfactorio
37	UBS Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple, UBS Grupo Financiero	Satisfactorio
38	Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio

FUENTE: Elaboración propia a partir de SHCP, (2016)

También se evalúa a otras seis instituciones con menos de cinco años de operación al 2015, aunque éstas son evaluadas solamente para efectos indicativos y de seguimiento, cinco de ellas obtuvieron un resultado satisfactorio, excepto Fundación Dondé Banco que llevaba operando como banco, apenas tres años al momento de esta evaluación (Tabla 24).

Tabla 24. Instituciones de banca múltiple (menos de cinco años al 2015)

	<i>Nombre de la Institución de Banca Múltiple</i>	<i>Resultado Final</i>
1	Banco Base, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Base	Satisfactorio
2	Banco Forjadores, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio

3	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
4	Banco PagaTodo, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
5	Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
6	Fundación Dondé Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple	No Satisfactorio

FUENTE: Elaboración propia a partir de SHCP (2016)

Sin embargo, como el contenido de la información no es detallada para todos los *stakeholders* del sector bancario, ni hay evidencia clara de los resultados obtenidos, solamente se informa sobre el resultado final, lo que resulta insuficiente para demostrar un desempeño satisfactorio respecto a la RSE de sus operaciones.

Posteriormente, el 31 de julio 2017, la SHCP presenta los resultados de la segunda evaluación de desempeño de la banca y derivado de la RF que estará realizando anualmente, con el fin de verificar que los bancos contribuyan efectivamente en las materias de: prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa en el desarrollo de la comunidad.

Con fundamento en el Quinto y Vigésimo Segundo de los “Lineamientos para la evaluación de desempeño de las instituciones de banca múltiple”, publicados por la SHCP el 31 de diciembre de 2014 en el *Diario Oficial de la Federación*, emitidos con fundamento en los artículos 275 al 281 del Título Octavo de la Ley de Instituciones de Crédito denominado “*De la Evaluación de Desempeño de las Instituciones de Banca Múltiple*”, adicionado mediante el “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras” y publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 10 de enero de 2014; así como a lo establecido en la “Resolución por la que se modifican los Lineamientos para la evaluación de desempeño de las instituciones de banca múltiple” publicada en el DOF el 11 de enero de 2017 la SHCP, se presenta la resolución final de la evaluación de desempeño 2016 de las instituciones que conforman al sector de banca múltiple.

Los resultados finales de la segunda evaluación de desempeño de la banca que la SHCP realizó, se presentan en orden alfabético e incluyen a las instituciones con más de cinco años de operación al 2016; así como a Banco Inmobiliario Mexicano, que solicitó de manera voluntaria ser objeto de la evaluación, de conformidad con lo establecido en el Artículo Tercero de los Lineamientos citados.

En la Tabla 25 se percibe que tres bancos tuvieron un resultado insatisfactorio: el alemán Deutsche Bank, el mexicano InvestaBank y el suizo UBS, los cuales presentan a la fecha situaciones notables, puesto que el primero está en proceso de venta de sus activos precisamente a InvestaBank, mismo que a su vez ha tenido problemas de capital, además de que fue protagonista de un escándalo a finales del 2016. En el caso de UBS, se sabe que está en un proceso de migración de su negocio en México.

Tabla 25. Instituciones de banca múltiple (más de cinco años al 2016)

	<i>Nombre de la Institución de Banca Múltiple</i>	<i>Resultado Final</i>
1	ABC Capital, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
2	American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
3	Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	Satisfactorio
4	Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	Satisfactorio
5	Banco Actinver, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Actinver	Satisfactorio
6	Banco Ahorro Famsa, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
7	Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
8	Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
9	Banco base, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Base	Satisfactorio
10	Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
11	Banco Credit Suisse (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Credit Suisse (México)	Satisfactorio
12	Banco Del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
13	Banco Inbursa, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	Satisfactorio
14	Banco Inmobiliario Mexicano, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio

15	Banco Interacciones, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones	Satisfactorio
16	Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero	Satisfactorio
17	Banco J.P. Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, J.P. Morgan Grupo Financiero	Satisfactorio
18	Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	Satisfactorio
19	Banco Monex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Monex Grupo Financiero	Satisfactorio
20	Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva	Satisfactorio
21	Banco Nacional de México, S.A. Integrante Del Grupo Financiero Banamex	Satisfactorio
22	Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	Satisfactorio
23	Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	Satisfactorio
24	Banco Ve por Más, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Ve por Más	Satisfactorio
25	Bancoppel, S.A. Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
26	Bank of America México, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
27	Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (México), S.A., Institución de Banca Múltiple Filial	Satisfactorio
28	Bansí, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
29	Barclays Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Barclays México	Satisfactorio
30	BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	Satisfactorio
31	CIBanco, S. A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
32	Consubanco, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
33	Deutsche Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple	No Satisfactorio
34	HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	Satisfactorio
35	InterCam Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, InterCam Grupo Financiero	Satisfactorio
36	Investa Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple	No Satisfactorio
37	Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	Satisfactorio
38	UBS Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple, UBS Grupo Financiero	No Satisfactorio
39	Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio

A partir de esta evaluación, se encuentra que en el 2016, aumentó el número de bancos que mostró un desempeño insatisfactorio, de acuerdo con los parámetros de la SHCP, pues en la primera evaluación en el 2015, sólo Dondé Banco obtuvo ese resultado, aunque como era una entidad con menos de cinco años de operación como tal, no tenía la obligación de cumplir con ese requisito. En la reciente evaluación ya no se ubicó en esa categoría.

De acuerdo con los lineamientos, se considera para la evaluación un índice que incluye temas como grado de intermediación financiera de la entidad (cartera, morosidad y captación), de infraestructura (sucursales y productos), la calidad de los servicios, evaluada principalmente por la CONDUSEF. Asimismo, se evalúan las acciones y programas de las instituciones bancarias tomando en cuenta aspectos como la orientación y el cumplimiento en el desarrollo de su objeto social, el apoyo y promoción del desarrollo de las fuerzas productivas del país, el fomento del ahorro, la descentralización del sistema y la canalización de recursos a una cobertura regional, entre otros aspectos.

De esta manera, de los 39 bancos con más de cinco años de operación evaluados en el 2016, 36 obtuvieron resultados satisfactorios y los tres ya referidos fueron los que registraron resultados no satisfactorios, de acuerdo con la SHCP. Aunque tampoco estaba obligado, puesto que en el 2016 tenía menos de cinco años de operación, Banco Inmobiliario Mexicano solicitó, de manera voluntaria, ser objeto de la evaluación y tuvo un resultado positivo.

Otros con menos de cinco años de operación al 2016 —Bancrea, Finterra, Forjadores, Pagatodo, Sabadell, Bankaool, Dondé Banco y el Industrial and Commercial Bank of China México— fueron evaluados sólo para efectos indicativos y de seguimiento; es decir, tampoco estaban obligados y también tuvieron resultados satisfactorios (Tabla 26).

Tabla 26. Instituciones de banca múltiple (menos de cinco años al 2016)

	<i>Nombre de la Institución de Banca Múltiple</i>	<i>Resultado Final</i>
--	---	------------------------

1	Banco Bancrea, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
2	Banco Finterra, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
3	Banco Forjadores, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
4	Banco PagaTodo, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
5	Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
6	Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
7	Fundación Dondé Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio
8	Industrial And Commercial Bank Of China México, S.A., Institución de Banca Múltiple	Satisfactorio

FUENTE: Elaboración propia a partir del DOF del 11 de enero de 2017.

A decir de la propia SHCP, los bancos que obtuvieron un resultado no satisfactorio en la evaluación de desempeño, deberán presentar un plan en los siguientes meses para subsanar sus deficiencias en posteriores ejercicios. Al cierre de junio pasado operaban en el país 48 bancos. Recientemente se ha anunciado el acuerdo para que Ve por Más compre Bankaool, algo que deberá avalar la autoridad.

Además, en la evaluación de desempeño de la banca del 2016, no se incluyó al japonés Mizuho Bank, puesto que inició operaciones como tal en el país apenas en marzo del presente año.

Teniendo más opciones bancarias, se espera la reducción el costo del crédito; promover la competencia efectiva en el sector bancario; incentivar más la entrada de nuevos participantes; fomentar el ahorro en todos los sectores y regiones del país, y realizar acciones enfocadas en los seis ejes rectores de la reciente Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), cuyos ejes complementarios comprenden: fomento de conocimientos para el uso eficiente y responsable del SFM; uso de innovaciones tecnológicas para la inclusión financiera; desarrollo de infraestructura en zonas desatendidas; mayor acceso y uso de servicios formales para la población excluida; mayor confianza a través de mecanismos de protección al consumidor y mediciones para evaluar los esfuerzos en materia de RSE.

Más allá de eso, la existencia de una normativa que de alguna forma regule u obligue a las empresas a asumir actividades asociadas con la RSE es uno de los aspectos más polémicos debatidos a nivel mundial. El siglo XXI está viendo el diseño y difusión de una amplia variedad de herramientas para que las organizaciones contribuyan en mayor medida al Desarrollo Sostenible y la RSE, lo que al mismo tiempo puede mejorar su impacto social, la imagen corporativa y beneficiar su reputación.

III. METODOLOGÍA

En esta sección, se exponen los principales aspectos metodológicos establecidos para el desarrollo del estudio, contraste de las hipótesis y el cumplimiento de los objetivos planteados, que en resumen primero será interpretativo, luego descriptivo y finalmente correlacional en el análisis de la RSE del sector bancario establecido en los estados de Baja California y Sonora, México.

3.1 Tipos de investigación

En la actualidad, se usan principalmente tres enfoques de investigación: cualitativo o interpretativo, cuantitativo o positivista y mixto o sociocrítico (Oconnor, Zaldivar y Hernández, 2011). Para la presente investigación, se ha elegido el segundo de ellos, así como, de acuerdo a otros autores se adoptaron los siguientes tipos:

3.1.1 Cuantitativo o positivista

Hace referencia al conjunto de técnicas cuantitativas que se utilizan para estudiar las variables de interés de una determinada población, que por lo general, utiliza técnicas de recolección de información, tales como: las encuestas, los cuestionarios y técnicas de análisis cuantitativo como estadística descriptiva e

inferencial (Hueso González, & Cascant i Sempere, 2012). También cuando se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.2 Evaluativo

Es el proceso que consiste en dar un juicio sobre una intervención empleando métodos científicos. Mediante ella se evalúan los recursos, los servicios y los objetivos de la intervención dirigidos a la solución de una situación problemática y las interrelaciones entre estos elementos, con el propósito de ayudar a la toma de decisiones (González, 2009).

3.1.3 Correlacional

Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Hernández, et. al, 2014). También mide el grado en qué están asociadas dos o más variables, en el sentido positivo, negativo o mixto (Rivas-Tovar, 2006).

Ávila (2006) señala que los estudios correlacionales anteceden las investigaciones experimentales y su objetivo es medir el grado de asociación entre más de dos variables, a través de herramientas estadísticas de correlación. Además en este nivel no es importante el orden en que se presentan las variables, lo esencial es determinar el grado de relación o asociación existente.

3.1.4 Exploratorio

Se emplean en estudios cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso (Hernández, et. al, 2014). Por otro lado, Kerlinger (1983) alude que los estudios exploratorios buscan hechos sin el objetivo de predecir las relaciones existentes entre las variables.

3.1.5 Descriptivo

Hacen uso de la estadística descriptiva con promedios, moda, desviación estándar y gráficas de barras de tendencias. Desde el punto de vista metodológico, sirven para investigaciones más complicadas, como las correlacionales y las explicativas (Rivas-Tovar, 2006; Rojas, 2011).

Asimismo Ávila (2006) argumenta que los estudios descriptivos anteceden la investigación correlacional y tienen de propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidades de análisis específica. Como ejemplo de estudios descriptivos cabe señalar los censos INEGI.

3.1.6 Explicativo

Requiere un planteamiento conceptual y estadístico. Es posible que inicie como investigación exploratoria y se torne descriptiva, estudie correlaciones y haga explicaciones sobre el fenómeno (Rivas-Tovar, 2006; Rojas, 2011).

3.1.7 Transeccional o transversal

Además para el momento de estudio de la investigación se señalan otros dos tipos de diseño: a) transversal donde las variables se miden una sola vez y b) longitudinal miden las variables en diversos momentos a través del tiempo con el objetivo de estudiar la variación del comportamiento, ambos diseños pueden ser utilizados en investigaciones no experimentales cuantitativas. La transversal, corresponde a investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, et. al, 2014).

3.1.8 Censal

La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y cuyos elementos se le estudiarán sus características y sus relaciones

(González, 2009). Esto sucede cuando se incluyen todos los casos del universo o población de los sujetos estudiados, los cuales concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, et. al, 2014).

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será no experimental porque no se pretende manipular deliberada o intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, tal como se pretende estudiar la RSE de los bancos de los estados de Baja California y Sonora México.

Como señala Kerlinger 1979, en Hernández, et. al, (2014) en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

De acuerdo al propósito que persigue la investigación es aplicada ya que se trata de un estudio dirigido a proponer variables que inciden en la Responsabilidad Social Empresarial de los bancos tanto nacionales como multinacionales de Baja California y Sonora, está centrada en analizar las variables independientes de estructura organizacional y desempeño empresarial, contrastándolas con la variable dependiente de Responsabilidad Social Empresarial y busca analizarlas en el periodo específico de 2015 a 2017, razón por la cual se le denomina transversal.

Con la intención de responder a las preguntas y objetivos planteados se seleccionó un diseño no experimental, el cual ocurre sin la manipulación deliberada de dichas variables. En cuanto a su alcance, puede decirse que la investigación es cuantitativa exploratoria porque abrirá un campo de conocimiento

hasta ahora inexistente en Baja California y Sonora, en un sector muy poco estudiado incluso en México. Además, se considera descriptiva porque se intentará describir a la población bancaria, utilizando parámetros de estadística descriptiva y documental, por el respaldo de estudios desarrollados en otros países o sectores. Por último se considera correlacional porque medirá el grado de asociación de las dos variables independientes con la dependiente (Hernández, et. al, 2014).

La Tabla 27 resume los principales aspectos abordados, clarificando el universo, objeto de la investigación, el tipo de muestreo utilizado y el diseño de la investigación con un enfoque cuantitativo, no experimental, exploratorio, correlacional, descriptivo y transversal debido a que fue un periodo determinado, que en el caso de nuestra investigación fue extenso por el ingreso complicado a encuestar al personal directivo del sector bancario en los estados de Sonora y B.C.

Tabla 27. Ficha Técnica de la Investigación

UNIVERSO		Las Empresas bancarias de México de acuerdo a la ABM
OBJETO Y SUJETO DE LA INVESTIGACIÓN		Bancos existentes y gerentes bancarios.
ÁMBITO GEOGRÁFICO		Las ciudades de Ensenada y Tijuana B.C. y Hermosillo, Guaymas, Cd. Obregón y Navojoa, Sonora, México
TIPO DE INVESTIGACIÓN		Cuantitativa, exploratoria, descriptiva, documental, transversal y no experimental
TIPO DE MUESTREO		Censal
MUESTRA		Estudio poblacional
HERRAMIENTA APLICADA		Cuestionarios
PERIODO		De marzo 2015 a junio 2017
ANÁLISIS ESTADÍSTICO		Análisis descriptivo, Validez y Confiabilidad. Pruebas est.

FUENTE: Elaboración propia con base en Maldonado (2011)

3.2.1 Universo

El universo de este estudio estuvo constituido por los bancos registrados en la Asociación de Bancos de México (ABM, 2015). A finales de 2015, estaban

dadas de alta un total 46 instituciones de banca múltiple en la ABM. Sin embargo a raíz de la RF, la SHCP autoriza el ingreso al mercado mexicano de cinco nuevos bancos, los cuales ya se han afiliado a la Asociación y están próximos a operar, el de origen nacional que ya empezó a operar en el 2016 (Banco Finterra), y cuatro extranjeros: Industrial and Commercial Bank of China (ICBC); Banco Sabadell, de España (inicia operaciones en nuestro país en enero de 2016); Shinhan Bank de Corea (autorizado en agosto del 2015 y comienza en el 2017) y Mizuho de Japón (autorizado en diciembre del 2015 y opera a partir del 2017). En contraste, el Banco Wal Mart de México deja de ser integrante la Asociación y también para 2017 inicia el mexicano: Banco Progreso de Chihuahua (autorizado en el 2014), lo que nos lleva a un total de 51 bancos privados registrados en total, tal como se muestra en la Tabla 28, que señala además una clasificación de la presencia que poseen, independientemente si el país de origen es nacional o extranjero.⁴

Tabla 28. Banca múltiple registrada en la ABM al 2017

<i>Presencia:</i>		
Nacional:	Norteamérica y/o Latinoamérica:	Global:
ABC Capital	Banco Azteca	American Express Bank (México)
Banca Afirme	Banco Base	Banco Credit Suisse (México)
Banca Mifel	Banco Compartamos	Banco JP Morgan
Banco Actinver	Banco Inbursa	Banco Monex
Banco Ahorro Famsa	Banco Invex	Banco Nacional de México
Banco Autofin México	Bancoppel	Banco Sabadell
Banco del Bajío	Investa Bank	Banco Santander
Banco Finterra		Bank Of America Mexico
Banco Forjadores		Bank Of China Mexico

⁴ Asociación de Bancos de México, *Bancos afiliados*, 2017, <https://www.abm.org.mx/bancos-integrantes/abm-bancos-afiliados.htm>

Banco Inmobiliario Mexicano	Bank Of Tokyo Mitsubishi UFJ (México)
Banco Interacciones	Bankaool
Banco Mercantil del Norte	Barclays Bank México
Banco Multiva	BBVA Bancomer
Banco PagaTodo	Deutsche Bank México
Banco Progreso Chihuahua	HSBC México
Banco Regional de Monterrey	Industrial and Commercial Bank of China
Banco Ve por Más	Mizuho Bank
Bancrea	Scotiabank
Bansí	Shinhan Bank
CIBanco	UBS Bank México
Consubanco	Volkswagen Bank
Fundación Dondé Banco	
Intercam Banco	

FUENTE: Elaboración propia a partir de Asociación de Bancos de México, (2017)

La otra parte del sector bancario, está compuesta por la banca de desarrollo, la cual en enero de 1998 celebró un convenio de colaboración para formalizar su separación oficial de la ABM s.f., sin embargo, las seis instituciones de banca pública que la conforman a septiembre de 2015, acordaron mantener un vínculo permanente de comunicación con la Asociación para el análisis y resolución de temas afines. Para el 2016 se incorpora la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), al grupo de invitados especiales dando un total de siete instituciones a mediados del 2017: Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros; Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada; Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos; Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero; Nacional Financiera; Banco Nacional de Comercio Exterior y Sociedad Hipotecaria Federal.

3.2.2 Población

Para la realización de esta investigación, se seleccionaron los bancos existentes en los estados de Baja California y Sonora con base en dos criterios: Primeramente, la vigencia su afiliación en la Asociación de Bancos de México y en segundo término se selecciona por conveniencia a uno de los bancos de desarrollo que presenta apertura para el estudio y el mayor número de productos y servicios similares a los ofrecidos por la banca múltiple: Banjército.

Posteriormente de los 26 bancos establecidos en BC, se descartan 10 que tienen como servicios principales exclusivamente brindar crédito automotriz, hipotecario o para el comercio exterior; tarjetas de crédito; servicios legales o jurídicos; operadoras de sociedades de inversión y compañías aseguradoras. Es decir, para delimitar se consideran los bancos más completos, en relación a ofrecer el mayor número de servicios a sus clientes: Banca Afirme, Banco Ahorro Famsa, Banco Azteca, Banco Compartamos, Banco del Bajío, Banco Inbursa, Banco Mercantil del Norte, Banco Monex, Banco Nacional de México, Banco Regional de Monterrey, Banco Santander, BanCoppel, BBVA Bancomer, CIBanco, HSBC México y Scotiabank. Y ese criterio se sigue también para los bancos de Sonora (Tabla 29).

No obstante, al realizar investigación documental en las páginas de cada banco, realizar llamadas a los corporativos para preguntar la existencia geográfica de los mismos, revisar el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI, (2015) e identificar la ubicación en Google Maps®, se detectan escasas coincidencias en las direcciones y los números telefónicos. Al final se logra ubicar a los bancos en estudio: 16 instituciones de banca múltiple, tanto nacionales como multinacionales establecidas en Sonora y Baja California, en las ciudades estudiadas y luego se incluye en el estudio a una institución de banca de desarrollo, llegando a un total de 17 bancos estudiados por ciudad, siempre y cuando existiera al menos una sucursal en cada zona geográfica.

Tabla 29. Población del estudio

NBA	NOMBRE DEL BANCO
NCO	

1	BANCO AHORRO FAMSA
2	BANCOPPEL
3	SANTANDER
4	BANCOMER
5	HSBC
6	BANAMEX
7	BANREGIO
8	CIBANCO
9	MONEX
10	BANBAJIO
11	BANCO AZTECA
12	BANORTE
13	INBURSA
14	AFIRME
15	BANJERCITO
16	COMPARTAMOS BANCO
17	SCOTIABANK

FUENTE: Elaboración propia

3.2.3 Tipo de muestreo

Con la finalidad de conseguir mayor certeza en las estimaciones, se decidió realizar un muestreo censal, que consiste en recoger la información de todos los elementos de la población, debido al número de bancos operando en Baja California y Sonora, así como, la necesidad de tener el mayor número de casos para poder realizar los análisis estadísticos de fiabilidad y validez. (Espinosa 2004, citado en Maldonado 2011).

3.2.4 Objeto y Sujetos de Investigación

Como objeto de investigación se seleccionaron los 17 bancos de la tabla 29, siempre y cuando estuvieran establecidos en las ciudades de Ensenada y Tijuana en Baja California; y Hermosillo, Guaymas, Cd. Obregón y Navojoa, Sonora, México. Se diseñó un instrumento a partir de la interpretación y aplicación de los lineamientos de RSE nacionales (Distintivo ESR del CEMEFI) e internacionales (OCDE, GRI, Indicadores Ethos y Pacto Mundial) que fue aplicado al personal directivo a cargo de cada banco.

3.3 Instrumento de Medición (Materiales)

Para fines de la investigación se decidió diseñar un cuestionario con escalamiento tipo Likert, a partir de la interpretación y aplicación de los lineamientos de RSE seleccionados nacionales (Distintivo ESR del CEMEFI) e internacionales (OCDE, GRI, Indicadores Ethos, ISO 26000 y Pacto Mundial), para estudiar el nivel de RSE en la población bancaria de Baja California y Sonora.

Al cuestionario diseñado se le realizó la validez de contenido por expertos antes de aplicarlo en la prueba piloto a los directores o gerentes de los bancos establecidos en B.C. mediante una visita en sus lugares de trabajo, que contenía 154 ítems distribuidos en tres variables: Estructura Organizacional, Desempeño Empresarial y RSE. Con respecto a las dimensiones e indicadores específicos del estudio, se desarrolló el siguiente modelo detallado en la Tabla 30.

Tabla 30. Modelo de variables en instrumento original

VARIABLE:	DIMENSIÓN:	INDICADORES:	VARIABLE:
I: Estructura Organizacional	Gobierno Corporativo	Autoridad	D: Responsabilidad Social Empresarial
		Responsabilidad	
	Formalización	Compromiso	
		Alineación	
	Comunicación	Dirección	
		Confianza	
I: Desempeño Empresarial	Estrategia	Interna	
		Externa	
	Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral	
		Inclusión Social	
	Imagen Corporativa	Reputación	
	Normatividad	Código de Conducta	

Tabla que muestra las variables, dimensiones, e indicaciones que integran el instrumento de medición, en su versión inicial (antes del jueceo) FUENTE: Elaboración propia

3.3.1 Fuentes primarias

El análisis categórico de las fuentes primarias se realizó mediante la observación y la aplicación de un cuestionario al personal experto encargado de implementar la RSE en las empresas bancarias de Baja California y Sonora, que en este caso fueron los directivos o gerentes de cada uno de los bancos que integran la población del estudio en las ciudades estudiadas de Sonora y B.C.

3.3.2 Fuentes secundarias

En esta investigación se analizaron y compararon fuentes documentales secundarias, a través de textos de autor, bases de datos, consulta electrónica de información sobre el sector bancario y estudios especializados relacionados con el tema de RSE.

La información del trabajo de campo fue procesada para su análisis cuantitativo, en un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales, creado como el acrónimo de *Statistical Package for the Social Sciences* aunque también se ha referido como *Statistical Product and Service Solutions* mejor conocido como SPSS (Pardo y Ruíz, 2009).

3.3.3 Validez de contenido del instrumento

Al igual que Maldonado y Meraz (2013), se decide llevar a cabo la especificación del índice cuantitativo para la validez de contenido del instrumento mediante el modelo de Lawshe (1975) modificado por Tristán (2008), en donde se destaca que la razón de validez de contenido debe ser igual o mayor a 0.5823.

El procedimiento para validar el instrumento, fue solicitado a los expertos en la mayor parte de los casos por correo electrónico y en un segundo término por encuesta telefónica. A cada uno de los expertos se le envió un ejemplar digital del cuestionario, y una presentación en el programa de presentación denominado

Microsoft Power Point ®, en la cual se explicaban los propósitos del estudio, la definición conceptual y operacional de las variables, y también se les proporcionó una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel ®, en donde debían hacer la evaluación de los ítems correspondientes a las 154 preguntas del instrumento original. Posteriormente, los expertos dieron su valoración a cada una de las preguntas, respondiendo de acuerdo a su criterio al nivel de importancia con la escala previamente mencionada.

El paso siguiente fue determinar el índice de validez de contenido descritas en el modelo de Lawshe (CVR) y la razón de validez de contenido modificada por Tristán (CVR') para cada uno de los ítems mediante las ecuaciones posteriores; donde los ítems se consideran aceptables cuando su CVR' es igual o mayor a 0.5823. Cabe mencionar que el tratamiento de los datos de la información obtenida se hizo a través del software Microsoft Excel ® integrando las siguientes formulas:

$$CVI = \frac{\sum_{i=1}^M CVR_i}{M}$$

Donde,

CVI = Índice de Validez de Contenido

CVR_i = Razón de Validez de Contenido de los ítems aceptables de acuerdo con el criterio de Lawshe y

M = Total de ítems aceptables en la prueba.

$$CVI' = \frac{CVR + 1}{2}$$

Donde,

CVI' = Índice de Validez de Contenido modificado por Tristán

CVR_i = Razón de Validez de Contenido para cada ítem de acuerdo con el criterio de Tristán.

Al contar con las valoraciones de los siete expertos, se procedió a determinar la frecuencia de las respuestas en cada ítem, con el objeto de establecer la calidad de cada uno. Algunos ítems quedaron valorados con menos de 0.50, otros obtuvieron la valoración máxima de 1.00. Los que solo lograron llegar al 0.57 o menos se eliminaron del cuestionario, y únicamente se dejaron todos aquellos ítems que obtuvieron la CVR' positiva, es decir, los que han sido valorados como fundamentales por los expertos tal como se ilustra en las siguientes Tablas.

Tabla 31. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
1	1	0	6	-0.714	0.1429
2	0	1	6	-1.000	0.0000
3	0	2	5	-1.000	0.0000
4	0	2	5	-1.000	0.0000
5	1	1	5	-0.714	0.1429
6	1	1	5	-0.714	0.1429
7	1	0	6	-0.714	0.1429

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Gobierno Corporativo, indicador de Autoridad FUENTE: Elaboración propia

En la Tabla 31 se describe la razón de validez de contenido para la variable de Estructura Organizacional, dimensión Gobierno Corporativo, donde de acuerdo a los expertos el indicador de Autoridad no resulta importante para el estudio, por lo que se propone la eliminación total del indicador porque todos los ítems arrojan CVR' menor al valor aceptable de 0.5823.

Tabla 32. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
8	5	1	1	0.429	0.7143
9	5	1	1	0.429	0.7143
10	6	1	0	0.714	0.8571
11	2	2	3	-0.429	0.2857

12	7	0	0	1.000	1.0000
13	5	1	1	0.429	0.7143
14	2	2	3	-0.429	0.2857
15	0	6	1	-1.000	0.0000
16	5	1	1	0.429	0.7143
17	0	4	3	-1.000	0.0000
18	1	3	3	-0.714	0.1429
19	1	2	4	-0.714	0.1429
20	0	1	6	-1.000	0.0000
21	6	0	1	0.714	0.8571

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Gobierno Corporativo, indicador de Responsabilidad FUENTE: Elaboración propia

En la Tabla 32 se describe la razón de validez de contenido para la variable de Estructura Organizacional, dimensión Gobierno Corporativo, del indicador Responsabilidad donde se descartan del instrumento los ítems 11, 14, 15 y del 17 al 20 por CVR' menores a 0.5823. En cambio, los primeros del ítem 8 al 10, 12, 13, 16 y 21 son considerados muy útiles para el estudio y en el ítem 12 todos los expertos coinciden en denominarlo esencial.

Tabla 33. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No	No importante	CVR	CVR'
22	1	2	4		-0.714	0.1429
23	6	1	0		0.714	0.8571
24	1	2	4		-0.714	0.1429
25	1	3	3		-0.714	0.1429
26	1	0	6		-0.714	0.1429
27	0	2	5		-1.000	0.0000

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Formalización, indicador de Compromiso Fuente: Elaboración propia

Respecto a los resultados del análisis realizado por los expertos, la Tabla 33 muestra que el indicador de Compromiso, en la dimensión de Formalización en la variable de Estructura Organizacional no resulta representativo para la investigación, por lo que se propone la eliminación del indicador. Sin embargo el ítem 23 es considerado muy importante para el estudio por precisar si se genera un tipo de declaración sobre RSE, y se recomienda dejarlo en la misma variable

de Estructura Organizacional pero integrarlo a la dimensión Formalización, específicamente al indicador de Alineación de la Tabla posterior.

Tabla 34. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ No esencial	No importante	CVR	CVR'
28	6	1	0	0.714	0.8571
29	6	1	0	0.714	0.8571
30	5	1	1	0.429	0.7143
31	5	2	0	0.429	0.7143
33	5	1	1	0.429	0.7143
34	6	1	0	0.714	0.8571

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Formalización, indicador de Alineación Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 34 se eliminan los ítems 32 y 35 por no considerarse elementos representativos; y se observa la mayor coincidencia en esencial de todos los jueces en los primeros 2 ítems y el 34 con 6 votos cada uno.

Tabla 35. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ No esencial	No importante	CVR	CVR'
40	5	1	1	0.429	0.7143
42	5	2	0	0.429	0.7143
43	6	1	0	0.714	0.8571
44	5	1	1	0.429	0.7143
45	5	2	0	0.429	0.7143

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Comunicación, indicador de Dirección Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 35 se descartan del instrumento los primeros cuatro ítems (del 36 al 39), el 41 y del 46 al 48 por CVR' menores a 0.5823 y se dejan el 40 y del 42 al 45.

Tabla 36. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ No esencial	No importante	CVR	CVR'
49	5	2	0	0.429	0.7143
50	6	0	1	0.714	0.8571
51	5	1	1	0.429	0.7143
52	5	2	0	0.429	0.7143

53	5	1	1	0.429	0.7143
54	6	1	0	0.714	0.8571
55	1	3	3	-0.714	0.1429

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Comunicación, indicador Confianza Fuente: Elaboración propia

La tabla 36 expresa que solamente uno de los ítems es menor al 0.5823 reflejando un mínimo por ajustar en el indicador de Confianza para la primera variable Estructura Organizacional, en la dimensión de Comunicación.

Tabla 37. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ No esencial	No importante	CVR	CVR'
56	0	6	1	-1.000	0.0000
57	1	2	4	-0.714	0.1429
58	1	2	4	-0.714	0.1429
59	1	4	2	-0.714	0.1429
60	1	1	5	-0.714	0.1429
61	1	2	4	-0.714	0.1429
62	6	1	0	0.714	0.8571
63	7	0	0	1.000	1.0000

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Estrategia, indicador de Interna Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 37 se percibe la consideración por parte de los jueces sobre algunos ítems que les parecieron repetitivos o que se podrían consultar por investigación documental publicada por la banca (del 56 al 61), considerando solo necesarios el 62 y 63 para el estudio piloto en la dimensión de Desempeño Empresarial, que deberán integrarse en su Estrategia.

Tabla 38. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ No esencial	No No importante	CVR	CVR'
64	1	2	4	-0.714	0.1429
65	0	5	2	-1.000	0.0000
66	6	1	0	0.714	0.8571
67	6	1	0	0.714	0.8571
68	7	0	0	1.000	1.0000
69	6	1	0	0.714	0.8571
70	5	2	0	0.429	0.7143
71	0	5	2	-1.000	0.0000
72	5	2	0	0.429	0.7143

73	7	0	0	1.000	1.0000
74	6	1	0	0.714	0.8571
75	7	0	0	1.000	1.0000
76	7	0	0	1.000	1.0000
77	6	1	0	0.714	0.8571
78	5	2	0	0.429	0.7143
79	5	1	1	0.429	0.7143
80	6	1	0	0.714	0.8571
81	1	1	5	-0.714	0.1429
82	0	4	3	-1.000	0.0000
83	1	1	5	-0.714	0.1429
84	0	4	3	-1.000	0.0000
85	5	2	0	0.429	0.7143
86	6	0	1	0.714	0.8571

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Estrategia, indicador de Externa **Fuente:** Elaboración propia

La tabla 38 muestra el indicador más extenso dentro de la variable Desempeño Empresarial y la dimensión de Estrategia, integrado por 23 ítems. El análisis de contenido arrojó la recomendación de eliminar únicamente 7 ítems: los primeros dos (64 y 65), el 71 y del 81 al 84, demostrando que en su mayor parte está muy bien construido. Además, los panelistas recomiendan integrar los únicos dos ítems validados (62 y 63) de la tabla anterior.

Tabla 39. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No	No importante	CVR	CVR'
88	5	2	0		0.429	0.7143
89	6	1	0		0.714	0.8571
90	5	1	1		0.429	0.7143
91	5	2	0		0.429	0.7143
92	6	1	0		0.714	0.8571
93	5	2	0		0.429	0.7143
94	5	1	1		0.429	0.7143
95	5	2	0		0.429	0.7143
96	6	1	0		0.714	0.8571
98	5	2	0		0.429	0.7143
99	6	1	0		0.714	0.8571
103	5	1	1		0.429	0.7143

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Cultura Organizacional, indicador Satisfacción Laboral **Fuente:** Elaboración propia

La Tabla 39 refleja un resultado positivo de la validez de contenido para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Cultura Organizacional, recomendando la eliminación de solo 5 de 17 ítems (87, 97, y del 100 al 102) que conforman el indicador Satisfacción Laboral.

Tabla 40. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No	No importante	CVR	CVR'
104	6	1	0		0.714	0.8571
105	7	0	0		1.000	1.0000
107	5	1	1		0.429	0.7143
108	5	1	1		0.429	0.7143
109	6	0	1		0.714	0.8571
110	7	0	0		1.000	1.0000
111	5	2	0		0.429	0.7143
112	6	1	0		0.714	0.8571
113	5	2	0		0.429	0.7143
114	7	0	0		1.000	1.0000
115	5	2	0		0.429	0.7143

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Cultura Organizacional, indicador Inclusión Social Fuente: Elaboración propia

Con respecto al indicador de Inclusión Social, en la Tabla 40 los jueces expresaron su opinión considerándolo muy interesante para el estudio de RSE en los bancos, recomendando descartar solo 3 de los 14 ítems que lo conforman (106, 116 y 117). Asimismo, se destacan el 105, 110 y 114 que obtienen el consenso perfecto de aprobación de los panelistas.

Tabla 41. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán)

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No	No importante	CVR	CVR'
119	5	2	0		0.429	0.7143
120	5	1	1		0.429	0.7143
123	6	1	0		0.714	0.8571
126	6	1	0		0.714	0.8571
127	5	0	2		0.429	0.7143
128	6	1	0		0.714	0.8571
129	6	1	0		0.714	0.8571

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Imagen Corporativa, indicador Reputación Fuente: Elaboración propia

La tabla 41 elimina que 9 de 16 ítems (118, 121, 122, 124, 125 y 130-133) que integran el indicador de Reputación por ser menores al 0.5823 reflejando un mínimo por ajustar, en la dimensión de Imagen Corporativa. Asimismo, se destacan valoraciones cercanas al 1 (con CVR' de 0.8571) en los ítems 123, 126, 128 y 129.

Tabla 42. Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe)

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No	No importante	CVR	CVR'
137	7	0	0		1.000	1.0000
138	6	1	0		0.714	0.8571
139	5	1	1		0.429	0.7143
140	6	0	1		0.714	0.8571
146	5	1	1		0.429	0.7143
147	6	0	1		0.714	0.8571
CVI total ítems aceptados						89.87%

Tabla con la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Normatividad, indicador de Código de Conducta. Incluye la validez global del instrumento (CVI), considerado aceptable 89.87%, con 79 ítems aceptados en base al criterio de los 7 expertos. Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 42 se presentan los resultados de la última parte del instrumento validado, que descarta los ítems del 134 al 136; del 141 al 145 y del 148 al 154. De acuerdo con las palabras de algunos de los expertos el indicador de Código de Conducta fue considerado un reto para obtener el 100% de la información de la variable de Normatividad por la naturaleza del sector financiero a resistirse a brindar información de ese tipo.

Después de realizar la validez de contenido, se realiza un ajuste en los ítems que componen el instrumento, eliminando los que los jueces no consideraron representativos para incluirse en la encuesta dirigida al personal directivo de la banca de B.C. El cuestionario final se redujo a 79 ítems distribuidos en tres variables: Estructura Organizacional (con tres dimensiones, 4 indicadores y 26 ítems), Desempeño Empresarial (con una dimensión, 2 indicadores y 17 ítems), y RSE (con tres dimensiones, 4 indicadores y 36 ítems), señaladas en el modelo descrito en la Tabla 43.

Tabla 43. Modelo de variables en instrumento final

VARIABLES:	DIMENSIONES:	INDICADORES:	RANGO DE ÍTEMS:	TOTAL DE ÍTEMS * DIMENSIÓN:	TOTAL DE ÍTEMS * VARIABLE:
I: Estructura Organizacional	1.1 Gobierno Corporativo	1.1.1 Responsabilidad	1 - 8	8	26
	1.2 Formalización	1.2.1 Compromiso	9 - 15	7	
	1.3 Comunicación	1.3.1 Dirección	16 - 21	11	
		1.3.2 Confianza	22 - 26		
II: Desempeño Empresarial	2.1 Estrategia	2.1.1 Interna	27 - 30	17	17
		2.1.2 Externa	31 - 43		
III: Responsabilidad Social Empresarial	3.1 Cultura Organizacional	3.1.1 Satisfacción Laboral	44 - 54	20	36
		3.1.2 Inclusión Social	55 - 63		
	3.2 Imagen Corporativa	3.2.1 Reputación	64 -70	7	
	3.3 Normatividad	3.3.1 Código de Conducta y leyes	71 -79	9	
3	7	10	79	79	TOTALES

Fuente: Elaboración propia

3.3.4 Evaluación de la Confiabilidad

Una vez realizada la validez de contenido por los expertos, se realizó un reajuste de los ítems del instrumento, el siguiente paso fue la aplicación de la prueba piloto al personal directivo/gerencial de los bancos de Baja California usando la versión validada del mismo con 79 ítems aceptados.

Para determinar la consistencia interna del instrumento diseñado, se determinó el Alpha de Cronbach, y se evaluó la correlación del elemento total (Ítem) corregida. Estos dos parámetros psicométricos indican que tan bien ajustan conceptualmente los ítems de la escala. De acuerdo con Díaz, Muñoz y Vargas (2012), la principal ventaja es que se requiere una sola administración de la prueba y es capaz de evaluar la magnitud en que los ítems del cuestionario están correlacionados.

Se administró en una prueba piloto a 17 gerentes bancarios entre 26 a 55 años de edad, a cargo de 15 bancos de la ciudad de Ensenada, y 2 bancos con

sede regional ubicados en la ciudad de Tijuana, México; se obtuvieron resultados positivos, logrando una confiabilidad para el cuestionario completo mediante el coeficiente alfa de Cronbach de 0.948 y un índice global de validez de contenido de 89.87%, además se confirmó el modelo teórico originalmente propuesto concluyendo que el instrumento es confiable y válido.

El instrumento validado, fue aplicado posteriormente a 85 directivos y gerentes a cargo de los bancos de Sonora y B.C., mediante visitas en sus lugares de trabajo, el cuestionario obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de .923 en la totalidad del modelo de RSE desarrollado. En relación con las variables específicas, también se sacó la fiabilidad, encontrando que la variable independiente de Estructura Organizacional tiene un alfa de Cronbach de .870 y la de Desempeño Empresarial (.815). La variable dependiente de RSE logró por sí sola, un alfa de .836, reforzando los criterios de confiabilidad del modelo diseñado.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el propósito de detectar los niveles de la Responsabilidad Social de los bancos encuestados en los estados de Baja California y Sonora, se presenta la información obtenida de acuerdo con los datos proporcionados a través de la encuesta aplicada al personal directivo bancario. En este capítulo se exhibe el análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial, realizado con el apoyo del programa *Statistical Package for the Social Sciences* llamado también *IBM SPSS Statistics Base*, que se utilizó con el fin de contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

Para la presentación de este capítulo, se determinó el siguiente orden: primeramente se resaltan las características descriptivas de los bancos y el perfil del personal directivo encuestado, así como aquellos datos sociodemográficos que se consideran relevantes de acuerdo con los objetivos que persigue la investigación; posteriormente se presentan los resultados obtenidos en las

pruebas estadísticas aplicadas para la correlación entre variables y finalmente se analiza la información obtenida en la encuesta por ítems.

A continuación se presenta el análisis de las características demográficas de la población estudiada para identificar el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de los bancos en Baja California y Sonora, a partir de su estructura y desempeño organizacional.

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Perfil de los Bancos

El instrumento en campo se aplicó a un total de 85 bancos (tabla 44), 17 establecidos en Ensenada y 15 en Tijuana, ambas ciudades en el estado de Baja California, en el periodo de 2015 a 2016. En Sonora, se obtuvieron 15 cuestionarios en Guaymas (100% de los bancos existentes) en el primer semestre del año 2017 y 14 bancos en Hermosillo e igual número para Navojoa respectivamente (100% de los bancos existentes), además, 12 instituciones de banca múltiple en Cd. Obregón.

Tabla 44. Total de bancos encuestados por ciudad

	No.	%
Ensenada	17	20.0
Tijuana	15	17.6
Guaymas	15	17.6
Navojoa	13	15.3
Cd. Obregón	12	14.1
Hermosillo	13	15.3
Totales:	85	100.0

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la clasificación de la población encuestada, expresada en la tabla 45, el 38.80% (33 bancos) corresponde a bancos nacionales, mientras que el 61.20% son EMN (52 corporativos) e incluye aquellos establecidos tanto en el continente americano, como los bancos globales o sistémicos. Solamente en

Cd. Obregón, no sobresalen los multinacionales, tal como sucede en el resto de las ciudades estudiadas, ya que en Cd. Obregón se obtuvieron por cantidades iguales (7 para ambos tipos de bancos).

Tabla 45. Clasificación por ubicación geográfica

		Tipo de banco		Total
		Nacional	Multinacional	
Ensenada	Recuento	7	10	17
	% Ciudad	41.2%	58.8%	100.0%
	% Tipo de banco	21.2%	19.2%	20.0%
	% Total	8.2%	11.8%	20.0%
Tijuana	Recuento	6	9	15
	% Ciudad	40.0%	60.0%	100.0%
	% Tipo de banco	18.2%	17.3%	17.6%
	% Total	7.1%	10.6%	17.6%
Guaymas	Recuento	4	9	13
	% Ciudad	30.8%	69.2%	100.0%
	% Tipo de banco	12.1%	17.3%	15.3%
	% Total	4.7%	10.6%	15.3%
Navojoa	Recuento	4	9	13
	% Ciudad	30.8%	69.2%	100.0%
	% Tipo de banco	12.1%	17.3%	15.3%
	% Total	4.7%	10.6%	15.3%
Cd. Obregón	Recuento	7	7	14
	% Ciudad	50.0%	50.0%	100.0%
	% Tipo de banco	21.2%	13.5%	16.5%
	% Total	8.2%	8.2%	16.5%
Hermosillo	Recuento	5	8	13
	% dentro de Ciudad	38.5%	61.5%	100.0%
	% dentro de Tipo de banco	15.2%	15.4%	15.3%
	% del total	5.9%	9.4%	15.3%
Total	Recuento	33	52	85
	% Ciudad	38.8%	61.2%	100.0%
	% Tipo de banco	100.0%	100.0%	100.0%
	% Totales	38.8%	61.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto al país de origen de la inversión, la tabla 46 señala que, la mayor parte de los bancos encuestados, son originarios de México, en cuanto a su inversión principal (72.90%); en contraste, los de capital extranjero provienen

12.90% de bancos españoles, 7.10% de Reino Unido y 7.10% de Canadá, destaca la banca mexicana en el 100% de las ciudades.

Tabla 46. País de origen por ciudad

Ciudad	Ensenada	Recuento	País de origen del banco				Total
			México	España	Reino Unido	Canadá	
		Recuento	13	2	1	1	17
		% dentro de Ciudad	76.5%	11.8%	5.9%	5.9%	100.0%
		% dentro de País de origen del banco	21.0%	18.2%	16.7%	16.7%	20.0%
		% del total	15.3%	2.4%	1.2%	1.2%	20.0%
Tijuana		Recuento	11	2	1	1	15
		% dentro de Ciudad	73.3%	13.3%	6.7%	6.7%	100.0%
		% dentro de País de origen del banco	17.7%	18.2%	16.7%	16.7%	17.6%
		% del total	12.9%	2.4%	1.2%	1.2%	17.6%
Guaymas		Recuento	9	2	1	1	13
		% dentro de Ciudad	69.2%	15.4%	7.7%	7.7%	100.0%
		% dentro de País de origen del banco	14.5%	18.2%	16.7%	16.7%	15.3%
		% del total	10.6%	2.4%	1.2%	1.2%	15.3%
Navojoa		Recuento	9	2	1	1	13
		% dentro de Ciudad	69.2%	15.4%	7.7%	7.7%	100.0%
		% dentro de País de origen del banco	14.5%	18.2%	16.7%	16.7%	15.3%
		% del total	10.6%	2.4%	1.2%	1.2%	15.3%
Cd. Obregón		Recuento	11	1	1	1	14
		% dentro de Ciudad	78.6%	7.1%	7.1%	7.1%	100.0%
		% dentro de País de origen del banco	17.7%	9.1%	16.7%	16.7%	16.5%
		% del total	12.9%	1.2%	1.2%	1.2%	16.5%
Hermosillo		Recuento	9	2	1	1	13
		% dentro de Ciudad	69.2%	15.4%	7.7%	7.7%	100.0%
		% dentro de País de origen del banco	14.5%	18.2%	16.7%	16.7%	15.3%
		% del total	10.6%	2.4%	1.2%	1.2%	15.3%
Total		Recuento	62	11	6	6	85
		% dentro de Ciudad	72.9%	12.9%	7.1%	7.1%	100.0%
		% dentro de País de origen del banco	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	72.9%	12.9%	7.1%	7.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 47 contiene la relación de bancos abordados en este estudio sobre la RSE de los bancos de Sonora y B.C. por ciudades. Indicando que se logró encuestar a los directivos bancarios de toda la banca múltiple existente en Ensenada (Afirme, Banamex, Banbajío, Banco Azteca, Banco Famsa, Bancoppel, Banorte, Banregio, BBVA Bancomer, Cibanco, Compartamos Banco, HSBC, Inbursa, Monex, Santander y Scotiabank), incluyendo como diecisieteavo banco, al director de Banjército como banco de desarrollo. Le siguen 15 de los 17 bancos de Tijuana, faltaron Banjército y banca Monex por no haber localizado a sus directivos en las diversas visitas a las sucursales existentes.

Posteriormente, en la misma tabla 47 que señala la razón social de los bancos, se aprecia que tanto la ciudad de Guaymas como Navojoa, tuvieron una tasa de respuesta del 100% de los bancos existentes (15 y 13 respectivamente), seguidas por Cd. Obregón con gerentes encuestados en 12 de 14 bancos existentes, no consiguiendo respuestas en los bancos BBVA Bancomer ni Compartamos Banco, porque el 100% de los gerentes de Bancomer se encontraban reunidos en el periodo que se realizó el trabajo de campo, al gerente de Compartamos fue imposible localizar por andar fuera de la sucursal en trabajo

de cambaceo. Por último se encuentra Hermosillo, con 13 directores encuestados, de 16 bancos existentes, no accedieron a participar en el estudio los gerentes de Famsa, ni Banjército, Compartamos Banco también se quedó fuera de la investigación, porque no se localizó al gerente, por las mismas razones que el de Cd. Obregón.

Tabla 47. Razón social por ciudad

			Ciudad						Total
			Ensenada	Tijuana	Guaymas	Navojoa	Cd. Obregón	Hermosillo	
Nombre o razón social de la empresa	AFIRME	Recuento	1	1	1	1	0	1	5
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	1.2%	5.9%
	BANAMEX	Recuento	1	1	1	1	1	1	6
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	7.1%
	BANBAJIO	Recuento	1	1	1	1	1	1	6
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	7.1%
	BANCO AZTECA	Recuento	1	1	1	1	1	1	6
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	7.1%
	BANCO FAMSA	Recuento	1	1	1	1	1	0	5
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	5.9%
	BANCOPPEL	Recuento	1	1	1	1	1	1	6
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	7.1%
	BANJERCITO	Recuento	1	0	1	0	0	0	2
		% del total	1.2%	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%
	BANORTE	Recuento	1	1	1	1	1	1	6
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	7.1%
	BANREGIO	Recuento	1	1	0	0	1	1	4
		% del total	1.2%	1.2%	0.0%	0.0%	1.2%	1.2%	4.7%
	BBVA BANCOMER	Recuento	1	1	1	1	0	1	5
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	1.2%	5.9%
	CIBANCO	Recuento	1	1	1	0	1	1	5
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	1.2%	1.2%	5.9%
	COMPARTAMOS BANCO	Recuento	1	1	1	1	0	0	4
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	0.0%	4.7%
	HSBC	Recuento	1	1	1	1	1	1	6
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	7.1%
	INBURSA	Recuento	1	1	1	1	1	1	6
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	7.1%
	MONEX	Recuento	1	0	0	0	0	0	1
		% del total	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%
	SANTANDER	Recuento	1	1	1	1	1	1	6
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	7.1%
	SCOTIABANK	Recuento	1	1	1	1	1	1	6
		% del total	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	7.1%
Total	Recuento	17	15	15	13	12	13	85	
	% del total	20.0%	17.6%	17.6%	15.3%	14.1%	15.3%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Perfil de los directivos

La Tabla 47 muestra que el personal directivo o gerencial a cargo de los bancos entrevistados son en su mayoría hombres, en un 65.90% (56) y solamente un 34.10% (29) son dirigidos por personal femenino. Cifra que se va consolidando a nivel regional y nacional siendo cada vez más escasa la mujer en los mandos altos, según el INEGI (2017), consciente de la innegable contribución económica y

social de las mujeres a la vida nacional. En la misma tabla, se aprecia una concentración mayor en los gerentes masculinos de entre 26 y 35 años, emparejados con los directivos de 36 a 45 años, con un 23.50% en cada uno de los rangos de edades respectivamente.

Tabla 48. Género del directivo por edades

				Total
		Masculino	Femenino	
Entre 21 y 25 años	No.	2	0	2
	%	2.4%	0.0%	2.4%
Entre 26 y 35 años	No.	20	12	32
	%	23.5%	14.1%	37.6%
Entre 36 y 45 años	No.	20	14	34
	%	23.5%	16.5%	40.0%
Entre 46 y 55 años	No.	13	3	16
	%	15.3%	3.5%	18.8%
Entre 56 y 65 años	No.	1	0	1
	%	1.2%	0.0%	1.2%
Total	No.	56	29	85
	%	65.9%	34.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la antigüedad de los gerentes bancarios encuestados, la tabla 49 muestra que el 49.40% tienen muy poco tiempo a cargo del banco que dirigen (entre 0 y 5 años), dentro de los cuales el 32.90% es de género masculino. Le siguen los directivos de 6 a 10 años en su puesto, con un 31.80%, destacándose también los hombres en un 20%. Esto confirma que predominan los gerentes jóvenes hombres en los bancos de Sonora y B.C.

Tabla 49. Antigüedad del directivo por Género

				Total
		Masculino	Femenino	
Entre 0 y 5 años	No.	28	14	42
	%	32.9%	16.5%	49.4%
Entre 6 y 10 años	No.	17	10	27
	%	20.0%	11.8%	31.8%
Entre 11 y 15 años	No.	2	4	6

	%	2.4%	4.7%	7.1%
Entre 16 y 20 años	No.	3	1	4
	%	3.5%	1.2%	4.7%
Entre 21 y 25 años	No.	3	0	3
	%	3.5%	0.0%	3.5%
Entre 26 y 30 años	No.	1	0	1
	%	1.2%	0.0%	1.2%
Más de 30 años	No.	2	0	2
	%	2.4%	0.0%	2.4%
Total	Recuento	No.	29	85
	% del	%	34.1%	100.0%
	total			

Fuente: Elaboración propia

4.2 Resultados obtenidos por ítems, en la aplicación del instrumento diseñado

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el cuestionario administrado a los 85 gerentes bancarios entre 21 a 65 años de edad, a cargo de los 17 bancos establecidos en Ensenada, 15 en Tijuana, 15 de Guaymas, 14 en Hermosillo, 14 de Navojoa y 12 instituciones de banca múltiple en Cd. Obregón, México. La presentación de los resultados de los 79 ítems del instrumento aplicado, se organizó de acuerdo con los 10 indicadores de cada una de las siete dimensiones contenidas en las tres variables del estudio:

- 1) Dentro de la primera variable denominada Estructura Organizacional, se presentan sus tres dimensiones: gobierno corporativo, formalización y comunicación, explicando los primeros 26 ítems de la encuesta (Tabla 50 a 53).
- 2) En la segunda variable llamada Desempeño Empresarial se describe la dimensión de *Estrategia*, tanto interna como externa y se describen sus 17 ítems (Tabla 54 y 55).
- 3) En la variable de RSE se señalan sus tres dimensiones: cultura organizacional, imagen corporativa y normatividad, junto con los 36 ítems que las componen (Tabla 56 a 59).

Tabla 50. Estructura Organizacional, gobierno corporativo, responsabilidad

		1. Se protege la privacidad y los datos de carácter personal de sus trabajadores	2. Se protege los datos personales de sus clientes	3. Se adoptan buenas prácticas de gobierno corporativo, con base en la transparencia y rendición de cuentas	4. Se determina la responsabilidad de sus trabajadores por los resultados de sus decisiones	5. Se examinan los riesgos laborales que pueden afectar a sus trabajadores	6. Se toman acciones para garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores	7. Se cuenta con mecanismos formales de denuncia anónima ante posibles prácticas de corrupción	8. Se realizan esporádicamente estudios sobre los daños potenciales de sus productos y servicios
N	Válido	85	85	85	85	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4.94	4.99	4.81	4.51	4.46	4.47	4.87	3.78
Mediana		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
Moda		5	5	5	5	5	5	5	5
Desviación estándar		.237	.108	.450	.548	.946	.946	.371	1.313
Varianza		.056	.012	.202	.301	.894	.895	.138	1.723
Asimetría		-3.818	-9.220	-2.391	-.468	-2.345	-2.117	-2.936	-.932
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261
Curtosis		12.877	85.000	5.283	-.923	5.603	4.211	8.627	-.222
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517
Suma		420	424	409	383	379	380	414	321
Percentiles	25	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00
	50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
	75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 51. Estructura Organizacional, Formalización, Compromiso, alineación

		9. Se genera una declaración de Responsabilidad Social Empresarial, memorias de sostenibilidad y/o certificación internacional tipo ISO para atender a sus clientes	10. Se considera la Responsabilidad Social en la misión y visión empresarial	11. Se establecen objetivos, principios y/o valores de Responsabilidad Social Empresarial	12. Cuenta con departamento de Responsabilidad Social Empresarial o personal que trabaje exclusivamente ese aspecto	13. Cuenta con un programa de Responsabilidad Social Empresarial con los recursos necesarios para su operación	14. La documentación formal de mi área laboral es útil y apropiada para realizar mi trabajo responsablemente	15. Se alinean las políticas, programas, estrategias, procedimientos y procesos con aspectos de Responsabilidad Social
N	Válido	85	85	85	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		3.32	4.71	4.79	1.68	2.31	4.79	4.60
Mediana		3.00	5.00	5.00	1.00	1.00	5.00	5.00
Moda		3	5	5	1	1	5	5
Desviación estándar		1.408	.508	.465	1.256	1.504	.411	.621
Varianza		1.981	.258	.217	1.576	2.262	.169	.386
Asimetría		-.404	-1.467	-2.134	1.773	.470	-1.436	-1.307
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261
Curtosis		-.965	1.244	3.979	1.859	-1.516	.064	.640
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517
Suma		282	400	407	143	196	407	391
Percentiles	25	3.00	4.00	5.00	1.00	1.00	5.00	4.00
	50	3.00	5.00	5.00	1.00	1.00	5.00	5.00
	75	5.00	5.00	5.00	2.00	4.00	5.00	5.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 52. Estructura Organizacional, comunicación, dirección

		16. Se comunican las acciones de Responsabilidad Social al interior de la empresa	17. Se promueve entre los trabajadores expresar su opinión acerca de la mejora del trabajo	18. Se permite que los trabajadores puedan negociar colectivamente en materia laboral	19. Se brinda reconocimiento a los trabajadores por la generación de ideas, toma de riesgos y decisiones favorables para la organización	20. Se mantiene relaciones de diálogo con sus principales grupos de relación internos	21. Se mantiene relaciones de diálogo con sus principales grupos de relación externos
N	Válido	85	85	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		4.44	4.72	2.52	4.29	4.64	3.81
Mediana		5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	4.00
Moda		5	5	1	5	5	4
Desviación estándar		.865	.629	1.419	1.193	.754	1.268
Varianza		.749	.396	2.015	1.424	.568	1.607
Asimetría		-1.884	-3.232	.296	-2.013	-3.040	-1.180
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261	.261	.261
Curtosis		3.705	14.307	-1.339	3.082	11.477	.438
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517	.517	.517
Suma		377	401	214	365	394	324
Percentiles	25	4.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.50
	50	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	4.00
	75	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 53. Estructura Organizacional, comunicación, confianza

		22. Existen canales de comunicación confidenciales para que el trabajador sea escuchado ante una queja personal o laboral	23. Se brinda protección para quienes denuncian el incumplimiento del código de conducta	24. Se cuenta con mecanismos de prevención, control y sanción ante posibles prácticas de corrupción	25. Se proporciona públicamente toda la información relevante sobre el negocio, sus productos y servicios dentro de los límites de la legalidad	26. Confía que la comunicación es adecuada para lograr los objetivos institucionales
N	Válido	85	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4.78	4.68	4.82	4.84	4.55
Mediana		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Moda		5	5	5	5	5
Desviación estándar		.777	.790	.441	.553	.699
Varianza		.604	.624	.195	.306	.488
Asimetría		-3.946	-3.223	-2.537	-4.823	-1.908
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261	.261
Curtosis		15.371	11.295	6.081	28.549	4.288
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517	.517
Suma		406	398	410	411	387
Percentiles	25	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
	50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 54. Desempeño, estrategia interna

		27. Se aplican programas de auditoría interna que den certeza de la correcta aplicación de la estrategia y el cumplimiento del código de conducta	28. Se promueven acciones de voluntariado entre los grupos internos involucrados en la empresa	29. Se tienen programas o equipos para el uso responsable de los insumos de oficina	30. Se diseñan programas de educación ambiental en la organización
N	Válido	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0
Media		4.93	2.85	4.40	2.49
Mediana		5.00	3.00	5.00	2.00
Moda		5	1	5	1
Desviación estándar		.300	1.749	.862	1.616
Varianza		.090	3.060	.743	2.610
Asimetría		-4.665	.089	-2.025	.453
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261
Curtosis		23.365	-1.806	5.047	-1.489
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517
Suma		419	242	374	212
Percentiles	25	5.00	1.00	4.00	1.00
	50	5.00	3.00	5.00	2.00
	75	5.00	5.00	5.00	4.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 55. Desempeño, estrategia externa

	31. Se aplican programas de auditoría externa que den certeza de la correcta aplicación de la estrategia y el cumplimiento del código de conducta	32. Se promueven acciones de voluntariado involucrando clientes, proveedores, gobierno, comunidad e instituciones con las que se relaciona la organización	33. Se desarrollan acciones para disminuir el analfabetismo o y fomentar el conocimiento de las comunidades locales	34. Se consideran las tradiciones y costumbres locales en la formulación de la estrategia empresarial	35. Se cuenta con programas de apoyo para empresas de productos o servicios necesarios para los sectores comunitarios de menor ingreso	36. Se apoya a asociaciones que ayudan a los miembros de la comunidad a promover el espíritu emprendedor	37. Se promueve la creación de empleo en la comunidad	38. Se facilita el crédito para quienes se encuentran en un estado de vulnerabilidad que les permita autoemplearse	39. Se fomenta el desarrollo de talento e investigación mediante becas u apoyos económicos	40. Se patrocinan actividades para el desarrollo y consolidación de la cultura	41. Se patrocinan actividades deportivas para el desarrollo de atletas	42. Se patrocinan actividades en vías de mejorar la salud pública	43. Se patrocinan actividades a favor del medioambiente
N	Válido	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3.92	2.21	2.39	2.40	2.67	2.59	3.76	3.15	2.89	1.44	1.74	1.29
Mediana		5.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00
Moda		5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1
Desviación estándar		1.521	1.513	1.634	1.560	1.658	1.664	1.428	1.600	1.604	1.029	1.329	.753
Varianza		2.315	2.288	2.669	2.433	2.747	2.769	2.039	2.560	2.572	1.058	1.766	.888
Asimetría		-1.146	.666	.573	.479	.287	.366	-.879	-.149	-.001	2.261	1.396	2.534
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261
Curtosis		-.289	-1.244	-1.405	-1.433	-1.623	-1.596	-.622	-1.562	-1.606	3.847	.237	5.361
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517
Suma		333	188	203	204	227	220	320	268	246	122	148	110
Percentiles	25	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00
	50	5.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00
	75	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	1.00	2.00	1.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 56. RSE, cultura organizacional, satisfacción laboral

		44. Se desarrolla al menos un programa anual de actividades sociales, culturales y/o deportivas en las que participan los trabajadores y sus familias	45. Se cuenta con horarios flexibles y/o esquemas de trabajo en casa, para situaciones laborales especiales	46. Se considera trato especial para las madres y padres trabajadores con hijos pequeños o familiares enfermos	47. Existen prestaciones laborales con beneficios extendidos a los familiares directos de los colaboradores	48. Se cumple con las horas de capacitación que exige la ley para mejorar la educación y preparación de sus trabajadores	49. Se promueven condiciones, hábitos y prácticas de trabajo saludables	50. Se cuenta con programas de cuidado de la salud para ayudar a mantener sanos a los empleados y sus familiares	51. Se brindan compensaciones al colaborador que tenga que trabajar horas extras	52. Se implementa la gestión del envejecimiento para los colaboradores de planta	53. La rotación de personal es baja en comparación con la competencia	54. El ausentismo laboral es mínimo
N	Válido	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3.95	1.94	3.73	3.84	4.81	4.07	3.67	2.76	4.26	4.21	4.67
Mediana		4.00	1.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00
Moda		5	1	4	5	5	5	5	1	5	5	5
Desviación estándar		1.379	1.417	1.148	1.519	.545	1.223	1.584	1.702	1.093	.952	.521
Varianza		1.903	2.008	1.319	2.306	.297	1.495	2.509	2.896	1.194	.907	.271
Asimetría		-1.280	1.186	-1.042	-1.093	-4.608	-1.458	-.873	.185	-1.657	-1.541	-1.248
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261
Curtosis		.359	-.173	.506	-.384	28.158	1.306	-.879	-1.706	2.135	2.794	.564
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517
Suma		336	165	317	326	409	346	312	235	362	358	397
Percentiles	25	4.00	1.00	3.00	3.50	5.00	4.00	2.50	1.00	4.00	4.00	4.00
	50	4.00	1.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00
	75	5.00	3.00	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 57. RSE, cultura organizacional, inclusión social

		55. Se respeta la preferencia política de todos los grupos relacionados con la empresa	56. Se aplican políticas de atención a clientes considerados como minorías o grupos socialmente excluidos	57. Se realiza el reclutamiento de personal a partir de fuentes variadas de postulación	58. Se promueve la equidad de género en la política de contratación de la organización	59. Se brinda igualdad de trato laboral en cuanto a género, orientación sexual, edad, condición social, preferencia política y origen étnico	60. Se participa en el fortalecimiento de las organizaciones locales que representan los intereses de la comunidad	61. Se cuenta con las condiciones laborales y de seguridad especiales para grupos vulnerables	62. Existen accesos adecuados para el ingreso y permanencia en la organización de personas discapacitadas	63. Se cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de discriminación de trabajadores, socios y clientes
N	Válido	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4.98	3.94	4.01	4.76	4.91	1.73	2.35	3.84	4.51
Mediana		5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	2.00	4.00	5.00
Moda		5	5	5	5	5	1	1	5	5
Desviación estándar		.152	1.515	1.190	.503	.397	1.159	1.412	1.308	.826
Varianza		.023	2.294	1.417	.254	.158	1.343	1.993	1.711	.682
Asimetría		-6.400	-1.203	-1.151	-2.088	-5.488	1.350	.438	-.897	-2.229
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261
Curtosis		39.903	-.165	.295	3.673	35.283	.489	-1.317	-.479	6.187
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517
Suma		423	335	341	405	417	147	200	326	383
Percentiles	25	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	1.00	1.00	3.00	4.00
	50	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	2.00	4.00	5.00
	75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	4.00	5.00	5.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 58. RSE, imagen corporativa, reputación

		64. Existen iniciativas para la búsqueda del posicionamiento de la empresa	65. Se cuenta con el respeto y reconocimiento de la comunidad local donde opera	66. Se ofrecen productos y servicios de alta calidad para buscar la lealtad de sus clientes	67. Se captan clientes nuevos a partir de recomendaciones de clientes actuales	68. El posicionamiento de la firma ha aumentado el interés de los inversionistas	69. Existe identificación de los trabajadores con la empresa gracias a la calidad y valores laborales	70. Se cuenta con opiniones favorables de parte de los medios de comunicación
N	Válido	85	85	85	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		4.28	4.41	4.84	4.71	4.55	4.47	3.60
Mediana		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00
Moda		5	5	5	5	5	5	3
Desviación estándar		1.151	.729	.404	.614	.627	.810	.862
Varianza		1.324	.531	.163	.377	.393	.657	.743
Asimetría		-1.921	-1.198	-2.381	-3.211	-1.095	-2.033	.082
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261
Curtosis		3.012	1.328	5.184	15.111	.155	4.938	-.125
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517
Suma		364	375	411	400	387	380	306
Percentiles	25	4.00	4.00	5.00	4.50	4.00	4.00	3.00
	50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00
	75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 59. RSE, normatividad, código de ética y conducta

		71. Cuenta con un código de conducta que establece compromisos éticos con todos sus grupos de relación y se exige su cumplimiento	72. Se asegura de respetar los derechos humanos para todos los grupos con los que se relaciona la organización	73. Dirige sus operaciones de forma ética, honesta y transparente al colaborar con otras empresas u organismos del sector financiero	74. Lleva un estricto cumplimiento de la ley de todas las autoridades del Sistema Financiero Mexicano	75. Se cuenta con medidas de protección de las inversiones de los clientes	76. Se evita practicar cualquier tipo de acoso	77. Se aplican sanciones para castigar cualquier tipo de acoso	78. Se cuida y sanciona en caso de que funcionarios, proveedores y/o clientes efectúen negocios ilegales	79. La empresa garantiza la honradez, legalidad y claridad en todas sus operaciones y transacciones
N	Válido	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4.89	4.95	4.88	4.98	4.82	4.81	4.71	4.96	4.91
Mediana		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Moda		5	5	5	5	5	5	5	5	5
Desviación estándar		.310	.263	.324	.152	.516	.545	.669	.186	.332
Varianza		.096	.069	.105	.023	.266	.297	.448	.034	.110
Asimetría		-2.608	-6.144	-2.416	-6.400	-3.437	-4.608	-2.991	-5.128	-3.778
Error estándar de asimetría		.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261	.261
Curtosis		4.917	40.151	3.931	39.903	13.037	28.158	11.290	24.879	15.081
Error estándar de curtosis		.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517	.517
Suma		416	421	415	423	410	409	400	422	417
Percentiles	25	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Fuente: Elaboración propia

4.3 Análisis de correlación

El concepto de relación o correlación entre dos variables es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Éste coeficiente permite conocer el grado de asociación entre ambas variables, e inclusive, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Elorza & Medina Sandoval, 1999).

Para calcular el análisis de correlación entre las variables de esta investigación sobre la RSE de los bancos en B.C. y Sonora, México, se sacó un análisis del Coeficiente de correlación de Spearman Rho, en el programa estadístico SPSS, ya que ésta prueba estadística es aplicada a datos ordinales (Anderson et al., 2001). El estudio analiza tres variables: Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Estructura Organizacional (EO) y Desempeño Empresarial (DE) en los corporativos bancarios de los Estados de Sonora y Baja California.

Martínez-Ortega, et al. (2009) afirman que la interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1, indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace.

En ese mismo orden de ideas, Hernández et al. (2014) sostiene que las correlaciones menores de 0.30 resultan débiles, aunque ayudan a explicar el vínculo entre las variables. Además, considerando que el coeficiente de Spearman es análogo al coeficiente de correlación de Pearson (Anderson et al., 2001), la interpretación de un coeficiente igual a +0.25 significa una correlación

positiva débil, y un coeficiente igual a +0.50 significa una correlación positiva media (Tabla 60).

Tabla 60. Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Tipo de Correlación
-1.00	Negativa perfecta
-0.90	Negativa muy fuerte
-0.75	Negativa considerable
-0.50	Negativa media
-0.25	Negativa débil
-0.10	Muy débil
0.00	No existe correlación alguna
0.10	Muy débil
0.25	Positiva débil
0.50	Positiva media
0.75	Positiva considerable
0.90	Positiva muy fuerte
1.00	Positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia con base en Hernández et al., (2014).

Se implementó un análisis de correlación de Spearman detallado en la tabla 61, donde se expresa el Coeficiente de correlación de las tres variables consideradas en el estudio y se indica que la variable dependiente Responsabilidad Social Empresarial, se relaciona linealmente con las dos variables independientes Estructura Organizacional y Desempeño Empresarial, apreciándose que las variables que resultaron mejor correlacionadas entre sí, fueron la RSE con la EO en un .675 (considerada entre positiva media y considerable), seguida con el DE al .596 (positiva media). Las variables independientes también están relacionadas linealmente entre sí, aunque en menor proporción (.479), sin embargo, siguen siendo muy cercanas a la clasificación positiva media.

Por lo tanto, se puede decir que existe una relación lineal positiva entre todas las variables estudiadas, lo cual significa que los valores varían de forma parecida: los bancos que puntúan alto en el nivel de formalización de EO y/o DE tienden a puntuar alto en el nivel de RSE y los que puntúan bajo, tienden a puntuar bajo en RSE.

Tabla 61. Correlaciones

			RSE	EO	DE
Rho de Spearman	RSE	Coeficiente de correlación	1.000	.675**	.596**
		Sig. (bilateral)	.	.000	.000
		N	85	85	85
	EO	Coeficiente de correlación	.675**	1.000	.479**
		Sig. (bilateral)	.000	.	.000
		N	85	85	85
	DE	Coeficiente de correlación	.596**	.479**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.
		N	85	85	85
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).					
Fuente: Elaboración propia					

4.4 Análisis de regresión lineal

Con la intención de dar respuesta a la pregunta de investigación ¿cómo afectan el nivel de responsabilidad social de los bancos de Baja California (B.C.) y Sonora, la estructura organizacional y el desempeño empresarial? Y dado que existe correlación entre las variables, se aplica análisis de regresión con apoyo de SPSS, aplicando el método para determinar la ecuación de la recta.

Con base en Hair et al. (1999) el análisis de regresión múltiple es una técnica estadística que puede utilizarse para analizar la relación entre una única variable dependiente (criterio) y varias variables independientes (predictores). Cuando el problema implica una única variable independiente, la técnica estadística se denomina regresión simple. Cuando el problema implica dos o más variables independientes, se denomina regresión múltiple (Hair et al., 1999, p. 145). El análisis de regresión puede proporcionar al investigador tanto predicción como explicación (Hair et al., 1999).

De acuerdo con Hair et al. (1999), el coeficiente de correlación es muy importante para el análisis de regresión ya que describe la relación entre las variables dependiente e independientes, el signo del coeficiente de correlación (+r, -r) denota la pendiente de la línea de regresión. Mientras que la "fuerza" de la

relación se representa mejor por el R²; por lo que la variación en la variable dependiente se explica por las variables independientes.

El valor de R cuadrado es la fracción que representa la porción de la variación total de Y que “explica” el plano de regresión (Levin y Rubin, 2004, p. 577).

En la tabla 62 se señala el modelo teórico que da sustento a esta investigación. En este caso, las dos variables independientes: estructura organizacional y desempeño empresarial, explican el 64.90% del modelo lineal considerado para determinar el nivel de Responsabilidad Social de los bancos de Sonora y Baja California estudiados.

Por otra parte, el valor del estadístico Durbin Watson (d=2.051) por ser cercano a 2, indica que las observaciones muestrales son independientes y poseen una ausencia de problemas de autocorrelación según Valderrey (2010); por lo que, al cumplirse el supuesto de independencia, el contraste en la tabla 63 ANOVA se considera confiable.

Tabla 62. Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	.806 ^a	.649	.641	7.91942	2.051
a. Predictores: (Constante), DE y EO					
b. Variable dependiente: RSE					

Fuente: Elaboración propia

Además, se confirma en la tabla 63, que el modelo es válido ya que el valor de p (sig.) es cero.

Tabla 63. ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	9518.411	2	4759.205	75.884	.000 ^b
Residuo	5142.813	82	62.717		
Total	14661.224	84			

a. Variable dependiente: RSE
b. Predictores: (Constante), DE y EO
Fuente: Elaboración propia

De la tabla 64, se obtiene la ecuación de regresión y se verifican los parámetros B0= 52.641, B1= .765, B2= .303.

$$Y = 52.641 + .765 x_1 + .303 x_2$$

Tabla 64. Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.	Estadísticas de colinealidad	
	B	Error estándar	Beta			Tolerancia	VIF
1 (Constante)	52.641	8.749		6.017	.000		
EO	.765	.088	.641	8.666	.000	.783	1.277
DE	.303	.082	.274	3.709	.000	.783	1.277
a. Variable dependiente: RSE							

Fuente: Elaboración propia

Las variables Estructura Organizacional (EO) y Desempeño Empresarial (DE) explican la Responsabilidad Social de los bancos en estudio (RS) ya que el valor de p (sig.) es menor que 0.05. Lo que significa que a mayor consolidación de la EO de los bancos, mayor será el nivel de Responsabilidad Social. De igual manera, a mejor Desempeño Empresarial, mayor será la RS bancaria.

De acuerdo con (Wiersma y Jurs, 2008; Gordon, 2010; citados en Hernández, et. al, 2014) para determinar si la hipótesis es congruente con los datos obtenidos en la muestra se deben aplicar las pruebas de hipótesis. A continuación se señalan las hipótesis planteadas:

Ha: El nivel de Responsabilidad Social de los bancos de los Estados en estudio, está determinado por su Estructura Organizacional y su Desempeño Empresarial.

Se puede decir que se acepta la Ha, ya que de acuerdo con el análisis de regresión realizado, la variable independiente EO y la variable independiente DE fueron significativas al ser menores que nivel de 0.05 (Tabla 64).

Asimismo, se plantean hipótesis adicionales para dar respuesta a los objetivos específicos:

Hipótesis: El nivel de Responsabilidad Social no será igual en los bancos en los que el país de origen de la Inversión sea nacional, ni multinacional.

Esta se plantea con la finalidad de comparar grupos, dónde un primer grupo lo constituyen las instituciones bancarias con origen de inversión nacional y el segundo multinacional.

Hipótesis Estadística 1:

$$H1: x_1 \neq x_2$$

$$H0: x_1 = x_2$$

Dónde: x_1 es la media del nivel de Responsabilidad Social de los bancos nacionales y x_2 es la media de la aplicación de RSE de los bancos multinacionales.

Tabla 65. Tipo de banco*nivel de RSE

			NIVEL DE RSE		Total
			3.00	4.00	
Tipo de banco	Nacional	No.	4	29	33
		%	4.7%	34.1%	38.8%
	Multinacional	No.	3	49	52
		%	3.5%	57.6%	61.2%
Total	No.		7	78	85
	%		8.2%	91.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con la intención de analizar si el nivel de Responsabilidad Social difiere significativamente entre sí, la prueba de diferencia de proporciones es la que se considera utilizar para realizar la comparación en el nivel de aplicación de la variable de RSE en los dos grupos: bancos nacionales y multinacionales.

Hipótesis: El nivel de Responsabilidad Social no será igual en la Banca de Desarrollo y Múltiple.

Esta se plantea con la finalidad de comparar grupos, dónde un primer grupo lo constituyen las instituciones bancarias con origen de inversión nacional y el segundo multinacional.

Hipótesis Estadística 2:

$$H1: x_1 \neq x_2$$

$$H0: x_1 = x_2$$

Dónde: x_1 es la media del nivel de Responsabilidad Social de la banca de Desarrollo y x_2 es la media de la aplicación de RSE de la Banca Múltiple.

Con la intención de analizar si el nivel de Responsabilidad Social difiere significativamente entre sí, la prueba de diferencia de proporciones es la que se considera utilizar para realizar la comparación en el nivel de aplicación de la variable de RSE en los dos grupos: Banca Múltiple y de Desarrollo.

Hipótesis: A mayor nivel de formalización de la Estructura Organizacional en el sector bancario es mayor el nivel de Responsabilidad Social.

Hipótesis Estadística 3:

$$H1: x_1 > y_1$$

$$H0: x_1 \leq y_1$$

Dónde: x_1 es el nivel de formalización de la EO de los bancos analizados y y_1 es el nivel de la RS de las empresas bancarias de BC y Sonora consideradas en el estudio. Esta se plantea con el objetivo de correlacionar dos variables: la estructura organizacional que viene siendo una variable independiente en contraste con la Responsabilidad Social como variable dependiente.

En las siguientes gráficas se puede verificar el supuesto de normalidad. En el histograma, las barras se asemejan a la curva normal, y en el gráfico P-P los datos se asemejan a la línea de 45°.

Figura 9. Histograma

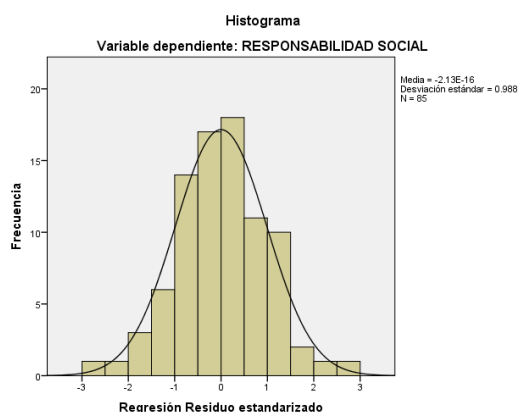
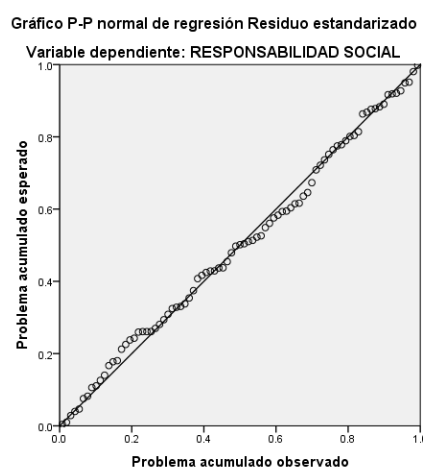


Figura 10. Grafico P-P



Por otro lado, respecto al análisis de los objetivos específicos se resalta primeramente la relación entre el país origen de la Inversión con el nivel de aplicación de la RSE entre las empresas del sector bancario de Baja California y Sonora en la tabla 66, se aprecia que el 72.90% de los bancos encuestados que tienen como país de origen a México presentan los niveles de RSE más elevados.

Tabla 66. País de origen del banco*Nivel de RSE

			NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		Total
			3.00	4.00	
País de origen del banco	México	No.	7	55	62
		%	8.2%	64.7%	72.9%
	España	No.	0	11	11
		%	0.0%	12.9%	12.9%

	Reino Unido	No.	0	6	6
		%	0.0%	7.1%	7.1%
	Canadá	No.	0	6	6
		%	0.0%	7.1%	7.1%
Total		No.	7	78	85
		%	8.2%	91.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 67, se verifica que si existe diferencia en el nivel de Responsabilidad Social según el género de los directivos bancarios de Sonora y B.C, detectando que el 65.90% presenta los niveles más elevados de RSE entre los directivos del género masculino.

Tabla 67. Género del directivo/gerente actual de su empresa*nivel de RSE

				NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		Total
				3.00	4.00	
El género del directivo/gerente actual de su empresa, es:	Masculino	No.	3	53	56	
		%	3.5%	62.4%	65.9%	
	Femenino	No.	4	25	29	
		%	4.7%	29.4%	34.1%	
Total		No.	7	78	85	
		%	8.2%	91.8%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Respecto al verificar si existe diferencia en el nivel de Responsabilidad Social según la edad de los directivos bancarios de Sonora y B.C. la tabla 68 muestra que los gerentes que se encuentran entre los rangos de edades de 36 a 45 años presentan el nivel de RSE más elevado con el 40%, seguidos por aquellos en edades de 26 a 35 años con un 37.60%.

Tabla 68. Edad del directivo/gerente*Nivel de RSE

			NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		Total
			3.00	4.00	
¿Cuál es la edad actual del directivo/gerente?	Entre 21 y 25 años	No.	1	1	2
		%	1.2%	1.2%	2.4%
	Entre 26 y 35 años	No.	3	29	32
		%	3.5%	34.1%	37.6%

	Entre 36 y 45 años	No.	2	32	34
		%	2.4%	37.6%	40.0%
	Entre 46 y 55 años	No.	1	15	16
		%	1.2%	17.6%	18.8%
	Entre 56 y 65 años	No.	0	1	1
		%	0.0%	1.2%	1.2%
Total		No.	7	78	85
		%	8.2%	91.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Para revisar si existe diferencia en el nivel de Responsabilidad Social según la antigüedad de los directivos bancarios de Sonora y B.C. se analizaron los datos y se desarrolló la tabla 69, que proyecta que los gerentes con menor antigüedad (entre 0 y 5 años en su cargo) son los que trabajan con mayor RSE en un 49.40%

Tabla 69. Antigüedad del directivo/gerente*Nivel de RSE

			NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		Total
			3.00	4.00	
¿Cuál es la antigüedad del directivo/gerente? (en años)	Entre 0 y 5 años	No.	4	38	42
		%	4.7%	44.7%	49.4%
	Entre 6 y 10 años	No.	2	25	27
		%	2.4%	29.4%	31.8%
	Entre 11 y 15 años	No.	1	5	6
		%	1.2%	5.9%	7.1%
	Entre 16 y 20 años	No.	0	4	4
		%	0.0%	4.7%	4.7%
	Entre 21 y 25 años	No.	0	3	3
		%	0.0%	3.5%	3.5%
	Entre 26 y 30 años	No.	0	1	1
		%	0.0%	1.2%	1.2%
	Más de 30 años	No.	0	2	2
		%	0.0%	2.4%	2.4%
Total		No.	7	78	85
		%	8.2%	91.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Para atender otro de los objetivos planteados en esta investigación se verifica en la tabla 70 que existe diferencia en el nivel de Responsabilidad Social según la escolaridad de los directivos bancarios de Sonora y B.C, destacándose el 80% de los gerentes con mayor RSE recaen en aquellos que han estudiado una Licenciatura.

Tabla 70. Escolaridad del directivo/gerente*Nivel de RSE

			NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		Total
			3.00	4.00	
¿Cuál es la escolaridad actual del directivo/gerente de su empresa?	Educación Básica	No.	0	1	1
		%	0.0%	1.2%	1.2%
	Bachillerato o Preparatoria	No.	1	4	5
		%	1.2%	4.7%	5.9%
	Carrera Técnica o Comercial o Trunca	No.	1	7	8
		%	1.2%	8.2%	9.4%
	Licenciatura o Ingeniería	No.	5	63	68
		%	5.9%	74.1%	80.0%
	Maestría	No.	0	3	3
		%	0.0%	3.5%	3.5%
Total		No.	7	78	85
		%	8.2%	91.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Habiendo planteado hasta aquí que la RSE debe ser más un asunto de la ética empresarial más que de racionalidad técnica, podría suponerse que las leyes y la vigilancia del Estado, deberían bastar para que el comportamiento empresarial fuese socialmente responsable. (Ramiro y Pulido, 2009).

Al iniciar este trabajo de investigación, nos propusimos aportar una mirada específica respecto a la RSE, en un sector muy sensible como lo es el bancario y el haber obtenido la respuesta particular de los gerentes de las sucursales bancarias es un logro por sí mismo (Martínez-Cerna y García, 2008).

Considerando el problema de investigación argumentado sobre la falta de mecanismos internacionales y nacionales, normatividad y la escasa intervención del estado, que hasta la fecha no han sido capaces de disciplinar con la debida autoridad ni controlar eficientemente los comportamientos de los bancos multinacionales y nacionales del SFM, se destaca que aunque la banca sea una actividad que a nivel mundial se torna cada vez más dinámica, en el caso de México transita por transformaciones en el marco regulatorio, con las nuevas medidas tomadas a partir de la reciente RF, para facilitar la supervisión y el diseño de nuevos criterios para la medición de los riesgos de crédito y de mercado, con el fin de mantener niveles de capitalización acordes a los riesgos tomados por el intermediario puede ser útil para fomentar un comportamiento más responsable en los bancos de Sonora y B.C.

De acuerdo con Clavellina-Miller (2013) y Vergara-Talamantes (2015), esto puede requerir la alineación de los programas de gobierno, tanto el Programa Nacional de Desarrollo (PND) como el Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo (PNFD), con los objetivos de la banca de desarrollo y de hacer partícipe a la banca múltiple en el otorgamiento de crédito a los distintos sectores productivos del país. Además, se necesita que el sector bancario cubra más nichos de mercado y pueda atender a un mayor número de personas en zonas alejadas de los centros urbanos por latente necesidad social que todavía no se abarca dentro de la dimensión social de la RSE.

Actualmente se ha vuelto una regla dentro de las grandes empresas multinacionales y en particular en los bancos, la emisión de un reporte anual de RS o sustentabilidad, donde se muestran los objetivos que se desean alcanzar con cada acción y los resultados obtenidos que incluyen cifras financieras de inversión en RSE. Sin embargo sigue siendo necesario profundizar sobre lo que realmente sucede en relación al desempeño empresarial de la banca nacional y multinacional establecida en México.

Mediante este estudio se permite realizar una aportación original satisfaciendo la necesidad de la sociedad mexicana de un acercamiento hacia la RSE bancaria, porque al constatar el objetivo de identificar el nivel de RSE de los

bancos en Baja California y Sonora, a partir de su estructura y desempeño organizacional, se logra superar la principal barrera que tienen los bancos para proporcionar cualquier tipo de información, así como la poca investigación realizada al sector de servicios financieros en México.

De este modo, Camacho-Solís (2015) sostiene de manera conjunta con la sociedad civil y el Estado, la banca asumiría un rol fundamental en el proceso destinado al respeto de los derechos laborales y humanos, para lograr una sociedad más justa, equilibrada y sustentable. Idealmente, daría origen a una cadena virtuosa, que genere una dinámica simétrica de acción orientada por los principios y materias fundamentales de la RSE, con el sinnúmero de *stakeholders* que intervienen en su proceso social, económico y comercial, transformando positivamente a la comunidad mexicana.

Es un hecho que las nuevas perspectivas para la banca en México están aún por definirse, pero también lo es que, las transformaciones no cesarán e incluso el Estado deberá ejercer una rectoría más amplia del SFM, a fin de que éste oriente fundamentalmente sus actividades a apoyar y promover el desarrollo de las fuerzas productivas del país y el crecimiento de la economía nacional con apego a sanas prácticas de RSE y usos bancarios.

Al igual que Martínez-Cerna y García (2008), a partir de las percepciones de los agentes de sucursales bancarias, hemos visto que las orientaciones hacia la RSC nos han servido para categorizar a los respectivos bancos de Sonora y Baja California, México y pese a que todos siguen la misma estructura organizacional, estrategias y políticas de corporativos centrales, hemos encontrado diferencias entre algunos de ellos. Si bien los bancos participantes constituyen importantes referentes empresariales en el ámbito bancario mexicano, este trabajo no nos permite generalizar resultados al conjunto del sector, sino que sólo hemos logrado conformar un panorama parcial respecto a los bancos participantes.

El reto está en impulsar la participación de más bancos en grupos de trabajo como el Pacto Mundial, la aplicación de los indicadores de desempeño del GRI, la Norma ISO 26000, los Indicadores ETHOS y en general de cualquier otra iniciativa que les sirva de soporte para contribuir en su desempeño socialmente responsable.

Con la certeza de que tarde o temprano, la participación activa de los bancos establecidos en México, en una economía abierta y globalizada, con el apoyo de tanto la RF, como de políticas públicas y herramientas nacionales e internacionales de RSE permitirán una evaluación y comunicación transparente del desempeño del sector bancario y que haya no solamente más crédito, sino más barato. Esto implica prácticas como: convertir la RSE en una parte esencial de sus políticas, cultura organizacional, estrategias, operaciones. Así como, generar competencias internas en materia de RSE, desarrollar una sólida comunicación interna y externa, y revisar periódicamente las acciones y prácticas relacionadas (ISO, 2010).

Por último, se debe resaltar que este panorama exploratorio abre la posibilidad a un amplio campo de investigación sobre la RSE en el sector bancario, ya que como se evidencia, no ha sido un tema suficientemente examinado en nuestro país, el cual se convierte en un espacio de estudio, por el papel que juega la banca frente a las demandas sociales de países en desarrollo como el nuestro.

Por otra parte, las medidas de las variables se han basado en “percepciones gerenciales”. Esta característica es válida para nuestro propósito, pero sería muy interesante contrastarla con medidas de naturaleza objetiva en estudios posteriores e inclusive contra las publicaciones que involucren todas las dimensiones de la RSE incluyendo indicadores económicos como por ejemplo las memorias del GRI u otro tipo de informe financiero oficial.

Las futuras líneas de investigación que proponemos se derivan principalmente de las preguntas que van surgiendo en toda investigación doctoral y que creemos son potencialmente interesantes para desarrollar en futuros

trabajos: se propone estudiar el tema del nivel de utilidades vs. inversión social, los resultados e impactos generados por las prácticas de RSE llevadas a cabo por los bancos y la escasa homogeneidad en la publicación de dicha información, así como, se delinean nuevas posibilidades de continuar con investigaciones sobre RSE desde la perspectiva de los demás *stakeholders* involucrados en el mismo sector de servicios financieros e incluso que abarquen a los demás intermediarios del SFM tales como: las compañías aseguradoras, afianzadoras, arrendadoras, casas de bolsa, de empeño y las administradoras de fondos de inversión. Incluso, es posible trabajar este estudio en profundidad en una empresa bancaria determinada mediante estudio de caso.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- AccountAbility AA1000 AS (2008). Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad. ISBN 1-9016930-11-2. En: www.accountability21.net
- Alvarado, A., Bigné, A. E. y Aldás, M. J (2008), *Responsabilidad Social Empresarial percibida desde una perspectiva sostenicéntrica, y su influencia en la reputación de la empresa y en el comportamiento del turista*.
- Andersen, M. (2003). ¿Es la certificación algo para mí? - Una guía práctica sobre por qué, cómo y con quién certificar productos agrícolas para la exportación / RUTA-FAO; Catherine Pazderka; San José; C.R. Unidad Regional de Asistencia Técnica.
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (1999). Estadística para administración y economía. México: International Thomson Editores.
- Andreu Pinillos, Alberto, La Responsabilidad Social Corporativa: un concepto por definir. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa [en línea] 2005, (noviembre-Sin mes) : [Fecha de consulta: 25 de octubre de 2017] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405310>> ISSN 0213-8093
- Andriof, J. y McIntosh, M. (2001), Introduction, in J. Andriof and M. McIntosh (eds.), Perspectives on Corporate Citizenship (Greenleaf, Sheffield, UK), pp. 13–24.
- Aranguren-Gómez, N. y Martínez-Cerna, L. (2010) “Divulgación de información sobre responsabilidad social por los bancos chilenos: Una aproximación desde la teoría de la legitimidad”, Economía Global e Gestao, 15(2), pp. 115-135.
- Arcas, L.N. y Briones, P.A. (2009), Responsabilidad social empresarial de las organizaciones de la economía social. Valoración de la misma en las

empresas de la región de Murcia, CIRIEC-España, Revista de economía, 65(1), pp. 143-161

Argüelles y Juárez, (2007) Una metodología para el diagnóstico y diseño de una estructura organizacional. Tesis para obtener el grado de maestro en ingeniería, sistemas y planeación. Universidad Autónoma de México.

Arrazate, H. R. (2010), Responsabilidad social en el sector bancario: Un estudio de caso. Administración y organizaciones

Asociación de Bancos de México (ABM) s.f. *La Banca en México Breves Síntesis de sus Orígenes (1830-1910)*, s.a., https://www.abm.org.mx/descargas/1830_1910.pdf

Asociación de Bancos de México (ABM) s.f. *La Banca en México Breves Síntesis de Grandes Transformaciones (1982 – 1996)*, s.a., https://www.abm.org.mx/descargas/1982_1996.pdf

Asociación de Bancos de México (ABM) (2013). *La Banca en México: compromiso social y desarrollo sustentable. Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca*, en: <https://www.abm.org.mx/responsabilidad-social/2013/index.html>

Asociación de Bancos de México (ABM) (2014). *La banca en México: marco regulatorio*. Recuperado el 15 de noviembre de 2014 desde: <http://www.abm.org.mx/la-banca-en-mexico/abm-marco-regulatorio.htm>

Asociación de Bancos de México (ABM) (2015). *Carta del presidente*, en: <https://www.abm.org.mx/responsabilidad-social/2015/carta-presidente.html>

Asociación de Bancos de México (ABM) (2015). *La banca en México: bancos asociados*. Recuperado el 13 de febrero de 2015 de: <http://www.abm.org.mx/bancos-integrantes/>

Asociación de Bancos de México (ABM) (2016). *La Banca en México: bancos asociados*, en: <http://www.abm.org.mx/bancos-integrantes/>

Asociación de Bancos de México (ABM) (2016). *La banca en México: marco regulatorio*, en: <http://www.abm.org.mx/la-banca-en-mexico/abm-marco-regulatorio.htm>

Asociación de Bancos de México (ABM) (2017). *Bancos afiliados*, en: <https://www.abm.org.mx/bancos-integrantes/abm-bancos-afiliados.htm>

- Aupperle, K.E., Carroll, A.B. y Hatfield, J.D. (1985). An Empirical Examination of the Relationship between Corporate Social Responsibility and Profitability. *Academy of Management Journal*, 28(2), pp. 446- 463.
- Banco de México. Banxico (2015). El sistema financiero. Recuperado el 13 de agosto de 2015 de: <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#Serviciosfinancieros>
- Bank for International Settlements (2007), “Evolución de los sistemas bancarios en América Latina y el Caribe: retos e implicaciones para la política monetaria y la estabilidad financiera”, BIS Papers, N°33 febrero, pp.1-103.
- Bernal T. C. A. (2000) Proceso de investigación científica en ciencias de la administración. Santafé de Bogotá desde: <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/3061/1/131666.pdf>
- Bigne, A.E. y Currás, P.R. (2008), ¿Influye la imagen de responsabilidad social en la intención de compra? El papel de la identificación del consumidor con la empresa. *Universia business review*, 12 (3), pp. 10-23.
- Burke, L. y Logsdon, J.M., (1996), How Corporate Social Responsibility Pays Off, *Long Range Planning*, 29 (4), pp. 495–502.
- Cajiga-Calderón, J. F. (s. f). El concepto de responsabilidad social empresarial. Centro Mexicano para la Filantropía, México, S.A. Recuperado el 23 de agosto de 2015, de CEMEFI: http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Calderón-Alcas, R., (2005). La banca de desarrollo en América Latina y el Caribe”, *Serie financiamiento del desarrollo CEPAL*, Santiago de Chile, núm. 157.
- Camacho-Solís, J. I., (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas, *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, núm. 20, enero-junio 2015, pp. 3-29.
- Campbell, J.L. (2007), Why Should Corporations Behave in Socially Responsible Ways? An Institutional Theory of Corporate Social Responsibility. *Academy of Management Review*, 32/3, 946- 967.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (4ª. ed.) España: Ed. IIRP-Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Carrillo, J. (2013) *Firmas Multinacionales en México: Un estudio sobre la estructura organizacional, la innovación y las prácticas de empleo* ISBN 978-607-479-

105-1 Proyectos 55018 y 155210 – CONACYT | Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología

Carrillo, J., Plascencia, I. y Gomis, R. (2011) Las corporaciones multinacionales en México. Estrategias para la competitividad: Empresas, sectores y regiones. ISBN: 978-607-95030-9-3

Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) (2015). Guía de participación para el proceso de obtención del Distintivo ESR® 2016 y Manual de uso de la aplicación para responder el cuestionario diagnóstico. Recuperado 04 diciembre 2015 desde: <http://www.cemefi.org/esr/images/Guia%20de%20participacion%20Distintivo%20ESR%202016%20y%20manual%20del%20sistema.pdf>

Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) (2017). Informe anual 2016. En: <https://www.cemefi.org/informeannual/index.html>

Chambers, C. y Day, R., (2009). “The banking sector and CSR: An unholy alliance?”, Review Financial Regulation International, vol. 12, núm. 9, pp. 13- 20.

Clavellina-Miller, J. L., (2013). “Crédito bancario y crecimiento económico en México”, Economía Informa, núm. 378, enero-febrero 2013, pp.14-36.

Comisión Europea (UE) (2011), Corporate Social Responsibility (CSR), Recuperado 15 septiembre 2014 en: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/index_en.htm.

Comisión Europea (UE) (2014), Documentos de la Unión Europea - Comisión Europea - Libros Verdes. Recuperado 15 septiembre 2014 en: http://ec.europa.eu/green-papers/index_es.htm

Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) (2015). Plan Estratégico 2014-2017, México, Recuperado 13 febrero 2017 en: <https://www.cofece.mx/cofece/index.php>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) (2015). Sectores supervisados. Recuperado 13 febrero 2017 en: <http://www.cnbv.gob.mx/SECTORES-SUPERVISADOS/BANCA-DE-DESARROLLO/Descripcion-del-Sector/Paginas/default.aspx>

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) (2015). La Reforma Financiera es para ti, México, Recuperado 13 febrero 2017 en:

<http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/condusef-responde/476-reforma-financiera-resultados>

- Córdoba, A. (2006), Responsabilidad Social Empresarial en el sector bancario. Éxito Empresarial. CEGESTI- Su aliado para el éxito, 36 (1) pp.1-3
- De la Cuesta, G. M., Muñoz, M. J. y Fernández, I. M. A. (2006): "Analysis of Social Performance in the Spanish Financial Industry through public data. A proposal". Journal of Business Ethics. December.
- Delgado-Sierra, V. (2012). Estudio del grado de desarrollo de la responsabilidad social corporativa través de las memorias de sostenibilidad y de las audiencias en televisión. Tesis de doctorado, España, Universidad de la Rioja, Recuperado el 23 agosto 2015 desde: http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/56506493.html
- Diario Oficial de la Federación (DOF) (2014). Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, Congreso de la Unión, México, enero de 2014, http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5329408&fecha=10/01/2014
- Díaz, A. (2013). Estadística aplicada para la administración y economía. México: McGraw-Hill.
- Díaz H., Muñoz, S. y Vargas (2012). Confiabilidad y validez del cuestionario de espiritualidad de Parsian y Dunning en versión española. Rev. Latino-Am. Enfermagem 20(3) pp. 01-08
- Drucker, P. (1990). Dirección de instituciones sin fines de lucro. Buenos Aires: Ed. El Ateneo.
- Elorza, H., y Medina-Sandoval, J. C. (1999). Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento. México: Oxford University.
- Eun, C.S. y Resnick, B.G. (2009). International Financial Management. McGraw-Hill Irwin
- Eweje, G. (2006), The Role of MNEs in Community Development Initiatives in Developing Countries, Business and Society 45(2), pp. 93–129.
- Fernández, L. M. T. (2012), Derecho financiero, bancario y bursátil. México: Editorial Porrúa S.A. de C.V.

- Fuentes, G. F. J., Núñez T. J. M. y Ricardo V. H. (2008), Applicability of Corporate Social Responsibility to Human Resources, Journal of Business Ethics. DOI 10.1007/s10551-007-9560-8
- Forbes (2015). Menos del 1% de empresas mexicanas cumplen requisitos de sostenibilidad. Viridiana Mendoza Escamilla. Recuperado el 02 de diciembre 2015 desde: <http://www.forbes.com.mx/menos-del-1-de-empresas-mexicanas-cumplen-requisitos-de-sostenibilidad/>
- Galaz, Yamazaki, & Ruíz (2011). Sistema de Normatividad en las Organizaciones. Boletín Gobierno Corporativo. Otoño 2011. Recuperado el 23 de agosto de 2015, de: <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/sistema-normatividad-otono11.pdf>
- García, R.F. (2010). Responsabilidad social corporativa. Editorial Club Universitario. En <https://books.google.com.mx/books?id=Yns6DwAAQBAJ>
- García-Cossío, L. y Pérez-Ruíz, A. (2014). Responsabilidad social empresarial, estrategia y ventaja competitiva en el sector bancario español, Revista de Dirección y Administración de Empresas, España, núm. 21, diciembre 2014, pp. 64-81.
- Garrido, F. (2004). Comunicación Estratégica. España: Editorial Gestión
- González, F. M. T., & Gutiérrez, R. P. (2012) The impact and perception of corporate social responsibility (CSR): financial sector analysis in Spain 40(1) pp. 14-24
- Great Place to Work, (2014). Las Mejores Multinacionales para trabajar en el Mundo en 2014. Recuperado 15 noviembre 2014 desde: <http://www.greatplacetowork-ca.com/mejores-empresas/las-mejores-multinacionales-para-trabajar-en-el-mundo>
- Great Place to Work, (2016). Las Mejores Multinacionales para trabajar en América Latina, edición 2016. Recuperado 23 marzo 2017 desde: <http://www.greatplacetowork-ca.com/mejores-empresas/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-america-latina/las-mejores-multinacionales-para-trabajar-en-america-latina>
- Guerra, M. (2010). Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 13 de diciembre 2015, de Universidad Nacional Autónoma de México: <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GuerraMC/cap1.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metología de la investigación* (6a. ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, B. (2003). *Globalización y sistema financiero*. Lima, Perú: Fondo Editorial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hessen, J. (2007) *Teoría del Conocimiento*. Traducción de José Gaos. España: LOSADA
- Instituto ETHOS (2011). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial 2011*, Sao Paulo, Instituto ETHOS, 2011, http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2010) Recuperado el 13 de febrero de 2011 de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/bc/default.aspx?tema=me&e=02>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Recuperado el 13 de febrero de 2015 de DENUE - INEGI: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2016). *Encuesta Intercensal EIC 2015. Base de datos*. México, 2016.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2016). *Estructura económica de Baja California en síntesis / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.- México: INEGI, c2016. Vii, 17 p.*
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2016). *Estructura económica de Sonora en síntesis / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México: INEGI, c2016. Vii, 21 p.*
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2016). *Anuario estadístico y geográfico de Sonora 2016 / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México: INEGI, c2016. 681 p. ISBN 978-607-739-934-6*
- Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) (2010). *Índice de competitividad estatal 2010. Baja California*. Recuperado 23 febrero de 2014 de http://imco.org.mx/indice_estatal_2010/PDFS/02.Baja_California.pdf
- Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) (2012). *Índice de competitividad estatal 2012. ¿Dónde quedó la bolita? Del federalismo de la recriminación al*

- federalismo de la eficacia. Recuperado 23 febrero de 2014 de <http://imco.org.mx/indices/#!/>
- Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) (2013). La Reforma Financiera y los riesgos del crédito, Recuperado 13 febrero de 2015 de <http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2013/09/LaReformaFinancierayLosRiesgosdelCredito.pdf>
- International Organization for Standardization (ISO) (2010). ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, 2010, Recuperado 13 febrero de 2015 de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Ipsos Public Affairs (IPSOS) (2010). Economía, RSE y Reputación Corporativa de las Empresas, mayo 2010, Recuperado 19 septiembre de 2014 de <http://www.ipsos.es/>
- Jamali, D. (2010) The CSR of MNC Subsidiaries in Developing Countries: Global, Local, Substantive or Diluted? *Journal of Business Ethics*, 93:181–200. DOI 10.1007/s10551-010-0560-8
- Kolk, A. y Lenfant, F. (2010) MNC Reporting on CSR and Conflict in Central Africa. *Journal of Business Ethics*, Volume 93, Issue 2 Supplement, pp 241-255. DOI 10.1007/s10551-009-0271-1
- KPMG (2008). KPMG 2008 Banking Survey Report. Recuperado 23 septiembre de 2015 de <https://home.kpmg.com/cn/en/home/news-media/press-releases/2009/07/kpmg-2008-banking-survey-report.html>
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, vol. 28, pp. 563-575.
- Levi, M. D. (1997) Finanzas internacionales: un estudio de los mercados y de la administración financiera de empresas multinacionales. Traducido por Jaime Gómez Mont. 3ª. Ed. USA: McGraw-Hill
- Levy, N. (2013). “Reforma financiera y Banca de Desarrollo: créditos o ilusiones”, *Economía Informa*, México, núm. 382, septiembre-octubre 2013, pp. 3-17.
- Lukac, E. & Frazier, D. (2012). Linking strategy to value. *Journal of Business Strategy*, 33 (4), 49-57
- Maldonado, (2011) La transparencia de las instituciones públicas de educación superior (universidades y tecnológicos) del noroeste de México en el periodo 2009-2010

- Maldonado, R. S. y Meraz, R. L. (2013) validez de contenido de un instrumento de medición de la competitividad de las pymes vitivinícolas del valle de Guadalupe. *Revista internacional administración & finanzas* 6 (6) pp. 103-114
- Martínez-Aznárez, C. (2017). Los bancos más solventes de México y el mundo en <https://www.forbes.com.mx/los-bancos-mas-solventes-de-mexico-y-el-mundo/>
- Martínez-Cerna, L. y García A.I. (2008). Responsabilidad Social Corporativa y competitividad: un estudio a partir de la percepción de agentes de sucursales bancarias privadas chilenas. Tesis doctoral. Universidad de Deusto.
- Martínez-Ortega, R. M., Tuya-Pendás, L. C., Martínez-Ortega, M., Pérez-Abreu, A., y Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado 09 octubre de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es.
- Morata, F., Vilá, B. y Suárez, C. (2010), *La Responsabilidad Social de la Empresa a debate: lecciones de la crisis Una perspectiva europea*. España: Institut Universitari d'Estudis Europeus. IUEE-UAB. ISBN-13:978-84-95201-27-0 y ISBN-10: 84-95201-27-5
- Morfín-Maciél, A. (2005). "Banca de desarrollo y el apoyo al acceso (México)", *Serie Financiamiento del Desarrollo CEPAL*, Santiago de Chile, núm. 208.
- Morsing, M. y Schultz, M. (2006), *Corporate social responsibility communication: stakeholder information, response and involvement strategies*. *Business Ethics: a European Review*, 15(4), 323-338.
- Münch Galindo, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2ª ed.). México: Pearson Educación.
- Muñoz, M.J., De la Cuesta, M., Panpillón, F., Fernández, A., Ruza, C. y Escrig, E. (2010), *Finanzas Sostenibles. Colección Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa*. Editoras M.J. Muñoz y M. de la Cuesta. Ed. NETBIBLO en coedición con UNED y UJI.
- Muñoz, M.J., Fernández, I. M. A., Ruza, C. y Escrig, O. E. (2010), *Responsabilidad Social Corporativa e internacionalización bancaria: el caso de la banca Española en Latinoamérica*

- Nieto, A. M. (2008), La difusión de las prácticas de responsabilidad social en las empresas multinacionales. Pecunia, Monográfico pp. 33-64
- Olcese-Santonja, A., Rodríguez-Badal, M. A. y Alfaro-de la Torre, J. (2008). Manual de la Empresa Responsable y Sostenible. Conceptos y herramientas de la Responsabilidad Social Corporativa o de la Empresa, España, McGraw-Hill.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2013). Importancia de una conducta responsable para las empresas, Recuperado 12 octubre de 2015 de https://mneguidelines.oecd.org/MNEguidelines_RBCmatters_ES.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2013). OECD Compendium of Productivity Indicators 2013. Recuperado el 23 de agosto de 2013 de OECD Publishing: https://books.google.com.mx/books?id=mW8WAgAAQBAJ&pg=PA16&dq=OECD+2013&hl=es&sa=X&ved=0CCwQ6AEwAmoVChMIjNPV9YDGxwIVjymICh0yDAw_#v=onepage&q=OECD%202013&f=false
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2013). Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es>
- Pacto Mundial. (2010). Principios laborales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Guía para empresas. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2010 ca. 30 p. ISBN: 978-92-2-321823-2 (print); 978-92-2-321824-9 (web pdf)
- Padilla L. S. (2001), La dinámica territorial de las principales instituciones bancarias en la península de Baja California: estructura e interrelaciones. Investigaciones Geográficas. No.45. México agosto 2001
- Pardo, A. y Ruíz, M. A. (2009). SPSS 11. Guía para el análisis de datos. España: McGraw-Hill.
- Pérez-Ruíz, A. y Rodríguez-del Bosque, I. (2012). La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España”, Universia Business Review, España, núm. 33, 2012, pp. 14-29.
- Prado, A., Flores, J., Pratt, L. y Ogliastri, E. (2004) Marco Lógico y Conceptual del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica. Estudio realizado para la Asociación de Empresarios para el Desarrollo en el marco

- del proyecto Diseño y elaboración de un Modelo de RSE para Costa Rica financiado por la Fundación HIVOS de Holanda. Copyright INCAE, 2004.
- Principios del ecuador (PE) (2013). Una referencia del sector financiero para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales de los proyectos. En www.equator-principles.com
- Ramiro, P. y Pulido, A. (2009) Las Multinacionales Españolas y el negocio de la responsabilidad. Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas transnacionales en Colombia. Observatorio de Multinacionales en América Latina (OMAL) Asociación Paz con Dignidad. Bogotá, septiembre de 2009
- Red del Pacto Mundial de y en México A.C. (2012). Informe de actividades 2011. Recuperado 01 diciembre 2015, desde: <http://www.pactomundial.org.mx/home/wp-content/uploads/2011/03/Informe-PMM-2011-Draft-4.pdf>
- Red del Pacto Mundial de y en México A.C. (2014). Informe de actividades 2012 y 2013. Publicado en mayo del 2014. Recuperado 01 diciembre 2015, desde: https://dl.dropboxusercontent.com/u/65975967/PMM/2014/Informe_2012_2013/IPMM2013_ok_FINAL.pdf
- Red del Pacto Mundial de y en México A.C. (2015). Informe de actividades 2014. Publicado en abril del 2015. Recuperado 01 diciembre 2015, desde: http://www.pactomundial.org.mx/home/wp-content/uploads/2015/04/Informe_final.pdf
- Red del Pacto Mundial de y en México A.C., Informe de actividades 2016, México, 2016, <http://files.constantcontact.com/a1af8da4201/d3c64746-49f0-4331-bd7c-88cb01ef2c37.pdf?ver=1481915386000>
- Rendueles, M. M. y Dreher, M. (2007), La dualidad sujeto-objeto y la responsabilidad social empresarial. Telos, vol. 9, núm. 1, 2007, pp. 115-129
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional (13 ed.) México: Pearson Educación.
- Rodríguez-Nava, A. y Dorantes-Hernández, P. M. (2016). "La reciente reforma financiera en México: Transformaciones y perspectivas", Economía UNAM, México, vol. 13, núm. 37, 2016, pp. 89-106.
- Ruíz, B. J. L. (2013) Diseño de modelo de responsabilidad social empresarial en pyme constructora Araucana. Universidad Nacional de Colombia Sede

Orinoquia Facultad de Administración Sede Manizales Arauca, Colombia
2013

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) (2016). Comunicado de prensa 099, 2016, <https://www.gob.mx/shcp/prensa/comunicado-de-prensa-099-2016>

Secretaria de Desarrollo Económico de Baja California (2014), Servicios Financieros. Recuperado el 15 de septiembre de 2014 desde: <http://www.investinbaja.gob.mx/negocios/sfinancieros.htm>

Secretaría de Economía (2014) Inversión extranjera directa en México y en el mundo. Carpeta de información estadística. Recuperado el 15 de septiembre de 2014 desde: http://www.economia.gob.mx/files/comunidad_negocios/ied/analisis_publicaciones/Otros%20estudios/carpeta_informacion_estadistica_0414.pdf

Selvakumar, M., Arumugam, B., & Sathiyalakshmi, V. (2016). A Study of Corporate Social Responsibility of Banks. *Productivity*, 57(2), 187-209.

Torres, M.L. (2008), Desarrollo de la estructura organizacional de un área académica a nivel posgrado, caso: área académica de ciencias de la comunicación

Tristán, A. (2008). Modificación al modelo de Lawshe para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo. *Avances en medición*, vol. 6(1), pp.37-48.

Vargas-Sánchez, A. y Vaca-Acosta, R.M. (2005). "Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo: Vínculos y potencialidades", *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, CIRIEC, España, núm. 53, noviembre 2005, pp. 261-283.

Vergara-Talamantes, M. (2015). "La Reforma Financiera y la Banca de Desarrollo: Propuesta de un Modelo de Evaluación del Desempeño de la Banca de Desarrollo Mexicana", *Revista Finanzas Públicas*, vol. 8, núm. 19, 2015, pp. 14-19.
<http://www.cefp.gob.mx/publicaciones/revista/2015/rfpcefp0192015.pdf>

Villegas, E. y Ortega, R. (2009) *Sistema Financiero de México*. 2ª. Ed. México: McGraw-Hill

Vives, A. y Peinado-Vara, E. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Fondo Multilateral de Inversiones, Nueva York/Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

ANEXO.

Instrumento



La Universidad Autónoma del Estado de Baja California y el Instituto Tecnológico de Sonora están realizando una investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial de los corporativos bancarios. La información que usted nos proporcione en las siguientes preguntas será tratada con absoluta confidencialidad y utilizada solo para fines académicos.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO!

NOMBRE DEL BANCO _____
 DIRECCIÓN _____
 CIUDAD _____ ESTADO _____ PAÍS DE ORIGEN _____
 N° APROXIMADO DE TRABAJADORES BANCARIOS EN: Sucursal _____ Ciudad _____ Estado _____

1. El género del gerente/director actual de su empresa, es: ☐ Masculino ☐ Femenino
2. ¿Cuál es la edad del gerente? ☐ 20 o menos ☐ 21-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56-65 ☐ Más de 65
3. ¿Cuál es la antigüedad del gerente (en años)? ☐ 0-5 ☐ 6-10 ☐ 11-15 ☐ 16-20 ☐ 21-25 ☐ 26-30 ☐ Más de 30
4. ¿Cuál es la escolaridad actual del gerente? _____
5. ¿Cuál es la nacionalidad actual del gerente? _____

Instrucciones: de los siguientes enunciados, por favor marque con una "X" sobre el número que indica qué tanto está de acuerdo o en desacuerdo respecto a la estructura organizacional de la empresa donde labora, donde: 1=Totalmente en Desacuerdo, 2=En Desacuerdo, 3=Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, 4=De Acuerdo, y 5=Totalmente de Acuerdo.

EGR1	1. Se protege la privacidad y los datos de carácter personal de sus trabajadores	1	2	3	4	5
EGR2	2. Se protege los datos personales de sus clientes	1	2	3	4	5
EGR3	3. Se adoptan buenas prácticas de gobierno corporativo, con base en la transparencia y rendición de cuentas	1	2	3	4	5
EGR4	4. Se determina la responsabilidad de sus trabajadores por los resultados de sus decisiones	1	2	3	4	5
EGR5	5. Se examinan los riesgos laborales que pueden afectar a sus trabajadores	1	2	3	4	5
EGR6	6. Se toman acciones para garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores	1	2	3	4	5
EGR7	7. Se cuenta con mecanismos formales de denuncia anónima ante posibles prácticas de corrupción	1	2	3	4	5
EGR8	8. Se realizan esporádicamente estudios sobre los daños potenciales de sus productos y servicios	1	2	3	4	5
EFC1	9. Se genera una declaración de Responsabilidad Social Empresarial (OCDE, Pacto mundial), memorias de sostenibilidad (GRI) y/o certificación internacional tipo ISO para atender a sus clientes	1	2	3	4	5
EFC2	10. Se considera la Responsabilidad Social en la misión y visión empresarial	1	2	3	4	5
EFC3	11. Se establecen objetivos, principios y/o valores de Responsabilidad Social Empresarial	1	2	3	4	5
EFC4	12. Cuenta con departamento de Responsabilidad Social Empresarial o personal que trabaje exclusivamente ese aspecto	1	2	3	4	5
EFC5	13. Cuenta con un programa de Responsabilidad Social Empresarial con los recursos necesarios para su operación	1	2	3	4	5
EFC6	14. La documentación formal de mi área laboral (manuales, procedimientos y formatos) es útil y apropiada para realizar mi trabajo responsablemente	1	2	3	4	5
EFC7	15. Se alinean las políticas, programas, estrategias, procedimientos y los procesos de la empresa hacia la Responsabilidad Social	1	2	3	4	5
ECD1	16. Se comunican las acciones de Responsabilidad Social al interior de la empresa	1	2	3	4	5
ECD2	17. Se promueve entre los trabajadores expresar su opinión acerca de la mejora del trabajo	1	2	3	4	5
ECD3	18. Se permite que los trabajadores puedan negociar colectivamente en materia laboral*	1	2	3	4	5
ECD4	19. Se brinda reconocimiento a los trabajadores por la generación de ideas, toma de riesgos y decisiones favorables para la organización	1	2	3	4	5
ECD5	20. Se mantiene relaciones de diálogo con sus principales grupos de relación internos (accionistas, directivos, gerentes y trabajadores)	1	2	3	4	5
ECD6	21. Se mantienen relaciones de diálogo con sus principales grupos de relación	1	2	3	4	5

	externos (clientes, proveedores, gobierno, comunidad e instituciones con las que se relaciona la organización)					
ECC1	22. Existen canales de comunicación confidenciales para que el trabajador sea escuchado ante una queja personal o laboral	1	2	3	4	5
ECC2	23. Se brinda protección para quienes denuncian el incumplimiento del código de conducta	1	2	3	4	5
ECC3	24. Se cuenta con mecanismos de prevención, control y sanción ante posibles prácticas de corrupción	1	2	3	4	5
ECC4	25. Se proporciona públicamente toda la información relevante sobre el negocio, sus productos y servicios, (excepto la información estratégica, y confidencial) dentro de los límites de la legalidad	1	2	3	4	5
ECC5	26. Confía que la comunicación es adecuada para lograr los objetivos institucionales	1	2	3	4	5
DEI1	27. Se aplican programas de auditoría interna que den certeza de la correcta aplicación de la estrategia y el cumplimiento del código de conducta	1	2	3	4	5
DEI2	28. Se promueven acciones de voluntariado entre los grupos internos involucrados en la empresa (accionistas, directivos, gerentes y trabajadores)	1	2	3	4	5
DEI3	29. Se tienen programas o equipos para el uso responsable de los insumos de oficina (reducción del uso de papel, agua, combustibles y energía eléctrica)	1	2	3	4	5
DEI4	30. Se diseñan programas de educación ambiental en la organización	1	2	3	4	5
DEE1	31. Se aplican programas de auditoría externa que den certeza de la correcta aplicación de la estrategia y el cumplimiento del código de conducta	1	2	3	4	5
DEE2	32. Se promueven acciones de voluntariado involucrando clientes, proveedores, gobierno, comunidad e instituciones con las que se relaciona la organización	1	2	3	4	5
DEE3	33. Se desarrollan acciones para disminuir el analfabetismo y fomentar el conocimiento de las comunidades locales	1	2	3	4	5
DEE4	34. Se consideran las tradiciones y costumbres locales en la formulación de la estrategia empresarial	1	2	3	4	5
DEE5	35. Se cuenta con programas de apoyo para empresas de productos o servicios necesarios para los sectores comunitarios de menor ingreso	1	2	3	4	5
DEE6	36. Se apoya a asociaciones que ayudan a los miembros de la comunidad a promover el espíritu emprendedor	1	2	3	4	5
DEE7	37. Se promueve la creación de empleo en la comunidad	1	2	3	4	5
DEE8	38. Se facilita el crédito para quienes se encuentran en un estado de vulnerabilidad que les permita auto emplearse (bajos recursos, discapacitados)	1	2	3	4	5
DEE9	39. Se fomenta el desarrollo de talento e investigación mediante becas u apoyos económicos	1	2	3	4	5
DEE10	40. Se patrocinan actividades para el desarrollo y consolidación de la cultura	1	2	3	4	5
DEE11	41. Se patrocinan actividades deportivas para el desarrollo de atletas	1	2	3	4	5
DEE12	42. Se patrocinan actividades en vías de mejorar la salud pública	1	2	3	4	5
DEE13	43. Se patrocinan actividades a favor del medioambiente	1	2	3	4	5
DCS1	44. Se desarrolla al menos un programa anual de actividades sociales, culturales y/o deportivas en las que participan los trabajadores y sus familias	1	2	3	4	5
DCS2	45. Se cuenta con horarios flexibles y/o esquemas de trabajo en casa, para situaciones laborales especiales*	1	2	3	4	5
DCS3	46. Se considera trato especial para las madres y padres trabajadores con hijos pequeños o familiares enfermos	1	2	3	4	5
DCS4	47. Existen prestaciones laborales con beneficios extendidos a los familiares directos de los colaboradores	1	2	3	4	5
DCS5	48. Se cumple con las horas de capacitación que exige la ley para mejorar la educación y preparación de sus trabajadores	1	2	3	4	5
DCS6	49. Se promueven condiciones, hábitos y prácticas de trabajo saludables	1	2	3	4	5
DCS7	50. Se cuenta con programas de cuidado de la salud para ayudar a mantener sanos a los empleados y sus familiares	1	2	3	4	5
DCS8	51. Se brindan compensaciones al colaborador que tenga que trabajar horas extras*	1	2	3	4	5
DCS9	52. Se implementa la gestión del envejecimiento (plan de retiro) para los colaboradores de planta	1	2	3	4	5
DCS10	53. La rotación de personal es baja en comparación con la competencia	1	2	3	4	5

DCS11	54. El ausentismo laboral es mínimo	1	2	3	4	5
DCI1	55. Se respeta la preferencia política de todos los grupos relacionados con la empresa	1	2	3	4	5
DCI2	56. Se aplican políticas de atención a clientes considerados como minorías o grupos socialmente excluidos	1	2	3	4	5
DCI3	57. Se realiza el reclutamiento de personal a partir de fuentes variadas de postulación	1	2	3	4	5
DCI4	58. Se promueve la equidad de género en la política de contratación de la organización	1	2	3	4	5
DCI5	59. Se brinda igualdad de trato laboral en cuanto a género, orientación sexual, edad, condición social, preferencia política y origen étnico, dándoles las mismas oportunidades en la promoción y remuneración.	1	2	3	4	5
DCI6	60. Se participa en el fortalecimiento de las organizaciones locales que representan los intereses de la comunidad	1	2	3	4	5
DCI7	61. Se cuenta con las condiciones laborales y de seguridad especiales para grupos vulnerables*	1	2	3	4	5
DCI8	62. Existen accesos adecuados para el ingreso y permanencia en la organización de personas discapacitadas	1	2	3	4	5
DCI9	63. Se cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de discriminación de trabajadores, socios, y clientes	1	2	3	4	5
DIR1	64. Existen iniciativas para la búsqueda del posicionamiento de la empresa*	1	2	3	4	5
DIR2	65. Se cuenta con el respeto y reconocimiento de la comunidad local donde opera	1	2	3	4	5
DIR3	66. Se ofrecen productos y servicios de alta calidad para buscar la lealtad de sus clientes	1	2	3	4	5
DIR4	67. Se captan clientes nuevos a partir de recomendaciones de clientes actuales	1	2	3	4	5
DIR5	68. El posicionamiento de la firma del corporativo ha aumentado el interés de los inversionistas	1	2	3	4	5
DIR6	69. Existe identificación de los trabajadores con la empresa gracias a la calidad y valores laborales	1	2	3	4	5
DIR7	70. Se cuenta con opiniones favorables de parte de los medios de comunicación	1	2	3	4	5
DNC1	71. Cuenta con un código de conducta que establece compromisos éticos con todos sus grupos de relación y se exige su cumplimiento	1	2	3	4	5
DNC2	72. Se asegura de respetar los derechos humanos para todos los grupos con los que se relaciona la organización	1	2	3	4	5
DNC3	73. Dirige sus operaciones de forma ética, honesta y transparente al colaborar con otras empresas u organismos del sector financiero	1	2	3	4	5
DNC4	74. Lleva un estricto cumplimiento de la ley de todas las autoridades del Sistema Financiero Mexicano	1	2	3	4	5
DNC5	75. Se cuenta con medidas de protección de las inversiones de los clientes	1	2	3	4	5
DNC6	76. Se evita practicar cualquier tipo de acoso (psicológico, económico, de poder o sexual)	1	2	3	4	5
DNC7	77. Se aplican sanciones para castigar cualquier tipo de acoso	1	2	3	4	5
DNC8	78. Se cuida y sanciona en caso de que funcionarios, proveedores y/o clientes efectúen negocios ilegales	1	2	3	4	5
DNC9	79. La empresa garantiza la honradez, legalidad y claridad en todas sus operaciones y transacciones	1	2	3	4	5

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas, en caso de que el banco implemente ese tipo de prácticas:

¿Qué trabajadores pueden sindicalizarse?

¿En qué situaciones puede aplicar un esquema de trabajo desde casa?

¿En qué consisten las compensaciones o estímulos a trabajadores por realizar trabajo extra?

¿En qué consisten las condiciones laborales y de seguridad especiales para grupos vulnerables o minorías?

¿Qué hace la compañía para gestionar su reputación?

¿Hay alguna cosa que le gustaría comentar o compartir? Si es así, por favor, díganos de que se trata:

!!!!MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!!!