

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE IBAGUÉ: UN ANÁLISIS MULTIVARIANTE¹

GERMÁN RUBIO GUERRERO²

RESUMEN

El artículo es producto de la investigación “La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Instituciones del Sector Financiero de Ibagué” y su objetivo es analizar el comportamiento de las entidades bancarias de esta ciudad con respecto a la RSE. Se trató de un estudio mixto de investigación que incorporó aspectos cuantitativos y cualitativos, en especial el análisis descriptivo y multivariado, siguiendo la guía metodológica para el estudio de las Pymes españolas. Se analizaron las dimensiones relacionadas con estrategia y estructura, grupos de interés: clientes y trabajadores; comunidad y medio ambiente. Los resultados del estudio mostraron que aún los principios de la RSE, no han sobrepasado el umbral del mero cumplimiento de las disposiciones legales. En este mismo sentido los ítems relacionados con las jornadas promocionales de RSE, fondos para causas sociales y medioambientales, el informe sobre RSE, también resultaron calificados con evaluaciones moderadas.

PALABRAS CLAVE: responsabilidad social; grupos de interés; cultura corporativa; ética; análisis multivariado.

CLASIFICACIÓN JEL: M00, M1, M14.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE BANKING INSTITUTIONS OF IBAGUE: A MULTIVARIATE ANALYSIS

ABSTRACT

This article is the product of the research project “Corporate Social Responsibility (CSR) in the Financial Sector Institutions of Ibague,” and aims to analyze the city’s banking behavior with respect to CSR. It was a mixed research study that included quantitative and qualitative aspects, in particular, descriptive and multivariate analysis, following the methodological guide for the study of Spanish SMEs. The variables analyzed were related to the following: strategy and

¹ Artículo producto del proyecto de investigación *La Responsabilidad Social Empresarial en las Instituciones del Sector Financiero de la ciudad de Ibagué*, adscrito al Grupo de Investigación en desarrollo Económico y Empresarial de la Universidad del Tolima (GIDEUT).

² Magíster en Administración de Empresas. Profesor de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad del Tolima, Ibagué, Colombia.



Autor de correspondencia: Rubio-Guerrero, G. (Germán).
Cra. 7 No. 14-45, Apto 304 Torre 2, Ibagué, Colombia/
Tel.: (578) 277 56 59
Correo electrónico: grubio@ut.edu.co

Historia del artículo:

Artículo recibido: 04-III-2015 / Aprobado: 27-V-2015
Disponible online: 30 de octubre de 2016
Discusión abierta hasta octubre de 2017

structure; stakeholders (customers and workers); community; and the environment. The results of the study showed that CSR principles have not exceeded the threshold of mere compliance with legal provisions. In this sense the items relating to CSR promotional events, funds for social and environmental causes, and the report about CSR were also rated as moderate assessments.

KEYWORDS: Social responsibility; Stakeholders; Corporate culture; Ethics; Multivariate analysis.

JEL CLASSIFICATION: M00, M1, M14.

A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS IBAGUÉ: UMA ANÁLISE MULTIVARIANTE

RESUMO

O artigo é o resultado de uma pesquisa "Responsabilidade Social (RSE) no Instituições Financeiras Setor Ibaguê" e tem como objetivo analisar o comportamento dos bancos nesta cidade com relação à RSE. Foi um estudo de investigação conjunta que incorporou ambos os aspectos quantitativos e qualitativos, especialmente a análise descritiva e multivariada, seguindo o guia metodológico para o estudo das PME espanholas. Dimensões relacionadas com a estratégia e estrutura, grupos de interesse analisados: clientes e funcionários; comunidade e meio ambiente. Os resultados do estudo mostraram que até mesmo os princípios da responsabilidade social não excedeu o limite de mero cumprimento das disposições legais. Nesse sentido, os itens relacionados a fundos de RSE conferência promocional para causas sociais e ambientais, o relatório CSR também foram classificados como avaliações moderados.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade social; Partes interessadas; Cultura corporativa; Ética; Análise multivariada.

CLASSIFICAÇÃO JEL: M00, M1, M14.

1. INTRODUCCIÓN

La "Responsabilidad Social Corporativa (RSC), según Reza, Asgari, Gholamreza y Hadizadeh (2014), se ocupa de las relaciones entre compañías y la sociedad, y especialmente examina el impacto de las actividades de la compañía sobre los individuos" (p. 476) (McWilliams, Siegel y Wright, 2006, p. 4; Argandoña, 2009). Desde esta perspectiva el artículo presenta los resultados de la investigación "La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Instituciones del Sector Financiero de Ibagué", realizada por el Grupo de Investigación en Desarrollo Económico y Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad del Tolima, (GIDEUT), cuyo objetivo fue analizar el

comportamiento de las entidades bancarias de esta ciudad con respecto a la RSE. Se trató de un estudio mixto de investigación (Deslauries, 2004), que comprendió un análisis multivariado y su interpretación dentro del contexto de las dimensiones de la RSE.

2. MARCO TEÓRICO E HIPÓTESIS

La responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE) es una tendencia que cada vez se incorpora más en la estrategia de las organizaciones. Para la Dirección del Trabajo del Gobierno de Chile (2005), la RSE es un estilo de gestión empresarial que reconoce la relación permanente entre la empresa y sus interlocutores. A propósito de las diferentes concepciones de este término, Verma (2011) afirma que para algunas compañías de la India la RSE es solo

una cortina de humo, mientras que muchas otras piensan que la RSE mejora la imagen de la compañía. Chivite, Enciso, García y Túa (2014), a su vez, indican que “no se puede encubrir que en algunos ámbitos existe escepticismo sobre su aplicación” (p. 127).

Para Sampo e Ikechi (2014), en referencia a las empresas petroleras, puntualizan que las comunidades siguen siendo hostiles con ellas, argumentando que estas organizaciones no están haciendo lo suficiente como parte de su RSE (Martínez, 2014). Gómez y Uceda (2013) argumentan que aunque muchos estudios sugieren una relación positiva entre responsabilidad social empresarial (RSE) y el desempeño financiero (DF) (Miras, Carrasco y Escobar, 2014; Gardioux, 2011), otros autores coinciden en que esto ha creado confusión y “dificulta un trato profundo y consensuado acerca del verdadero significado de ser una empresa responsable” (Cancino y Morales, 2008, p.8).

El término de responsabilidad social empresarial se fortalece cuando las empresas además de generar empleo y ganancias ofrecen bienestar a la sociedad (Rojas y Olaya, 2009). En este sentido Baden y Wilkinson (2014), en su análisis de la RSE en Cuba, encontraron allí un modelo de empresa socialmente responsable, explicado como consecuencia de la revolución socialista que según los expertos de negocios entrevistados ha facilitado este proceso. Una situación similar argumentan Lima, de Souza y Nobre (2014) a instancias de Brasil, donde encontraron que un número significativo de empresas ha adoptado la RSE, y que incluso cuentan con grupos internos de *stakeholders* que participan en la declaración de las políticas de RSE.

Desde la perspectiva de la RSE en el sector financiero, son varios los estudios al respecto, en especial, luego de la crisis financiera mundial que inició en 2007 y que puso en entredicho las actividades de RSE que decían enarbolar muchas de estas instituciones. Para Sigurthorsson (2012), la crisis bancaria en Islandia nos da una razón para repensar la RSE, igual que en España donde los 6 bancos más grandes presentan deficiencias en la gestión de la RSE en

términos de comunicación, rendición de cuentas e inversión económica (Pérez y Rodríguez, 2012).

Según Poolthong y Mandhachitara (2009), y Flavián (2005), citados por Pérez, Martínez y Rodríguez del Bosque (2012), el sector bancario ha experimentado cambios profundos en los años recientes, entre ellos las regulaciones gubernamentales para asegurar el manejo adecuado del ahorro del público y el cumplimiento de la política monetaria (De La Haza, 2010; Arrazate, 2010). Kastenzholz, Galán, Galera y Valero (2004), en un análisis sobre la RSE en el sector financiero portugués, hallaron que se están dando los primeros pasos en responsabilidad social con campañas asociadas a las tarjetas *affinity*, las cuentas solidarias y actividades de patrocinio y mecenazgo”. Sin embargo Balaguer (2013), insiste que la RSC requiere superar esta crisis con estrategias de inversión e innovación, medidas estrictas de rendición de cuentas, transparencia empresarial, una adecuada gestión del riesgo que incluya los impactos sociales y medioambientales y, por último, la implementación del gobierno corporativo y la supervisión independiente (Murillo, 2012, p. 23-24).

Meena (2010) argumenta que el concepto de la RSE ha sido recientemente incluido en el sector bancario de la India, pero desafortunadamente no ha sido tomado en serio por los bancos y otras industrias de ese país. Según el estudio hay una relación significativa entre las ventas y los gastos de estas organizaciones en RSE, pero muy pocas de ellas establecen cómo invierten en RSE. Igualmente para Hadfield-Hill (2014), las iniciativas de RSE occidentales están influenciando a los ejecutivos de la India.

Según Abdel (2013), en 6 bancos egipcios y dos islámicos en Egipto, se encontró que el sistema bancario convencional tiene una mejor posición financiera que los bancos islámicos, lo cual indica su capacidad de gasto para comprometerse en acciones de RSE, lo cual coincide con la apreciación de Ansari (2014), cuando afirma que el sistema bancario pakistaní es muy fuerte, mientras que el sistema bancario islámico es aún muy incipiente. Dentro de este mismo contexto Taimoor, Kausar, Ashiq, Inam, Nasar,

Amjad y Arfan (2012), también evidenciaron que existen diferencias positivas y poco significativas en el nivel y el grado de las divulgaciones entre los bancos islámicos y convencionales, lo cual es debido a situaciones de orden religioso con respecto al Islam.

Con respecto a Croacia Dujmovic, Sinkovic y Vitasovic (2010), estos argumentan que las compañías financieras de este país no están cumpliendo sus metas de RSE, debido a la crisis financiera global profundamente incrustada en sus negocios y en la vida social. Sus actividades de RSE consisten fundamentalmente en donaciones, actividades filantrópicas y, a partir de 2002, algunos bancos iniciaron la presentación de informes sociales. En el caso de Turquía, Kaytaz y Gul (2013), estos afirman que la RSE es un concepto relativamente nuevo allí y se refleja en las actividades de marketing que algunos bancos realizan. Sin embargo, destacan que en la época de crisis muchas de estas instituciones suspendieron las líneas de crédito y redujeron el apoyo a gran parte de la sociedad, especialmente a los propietarios de las Pymes y trabajadores. Así mismo, Uz-zaman, Halabi y Samy (2009), resaltaron la publicación de informes, las actividades sociales y la creación de fundaciones independientes para apoyar acciones hacia la comunidad en el sistema bancario de Bangladesh.

En el caso de Colombia, la Constitución Política en su artículo 333 instituyó que la empresa es la base del desarrollo y que por lo tanto le corresponde una función social. En el desarrollo de ese mandato el Gobierno Nacional a través de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 3341 de 2009, exige a las entidades financieras la presentación de los balances sociales para la divulgación del impacto de las actividades de responsabilidad social que realizan en el país. En cuanto a las actividades de RSE del sector financiero colombiano, la Asobancaria, gremio representativo de este sector, afirma que hace expreso su compromiso con la RSE, no solo para apoyar a sus asociados sino a la sociedad en general mediante programas educativos.

Prior y Argandoña (2008), en su estudio sobre las mejores prácticas en la industria financiera en

Colombia, Ecuador y Perú, señalan deficiencias con respecto al contexto regulatorio, la falta de educación financiera entre la población, su bajo nivel de bancarización, su alcance y el costo de los servicios (Rodríguez y Segura, 2013; Murillo, 2012; Ruíz y Tirado, 2009). En este mismo sentido señalan que las instituciones financieras deben reconocer su función social, que no solo incluye lo financiero sino también la ampliación de la cobertura de los servicios financieros a los segmentos no bancarizados de la población. Seguramente, la práctica generalizada de la RSE en estas organizaciones hubiese contribuido a disminuir el impacto de la crisis financiera de 2007 (Argandoña, 2009).

Las siguientes hipótesis de investigación guiarán el proceso de contraste de las variables objeto de análisis:

H_1 : Hay una relación significativa entre la dimensión estrategia y estructura de la RSE en los bancos de Ibagué y el *stakeholder* trabajadores.

H_2 : La dimensión estrategia y estructura de la RSE en los bancos de Ibagué tiene una relación significativa con el *stakeholder* clientes.

H_3 : Existe una relación significativa entre la dimensión estrategia y estructura de la RSE en los bancos de Ibagué y la comunidad.

H_4 : La dimensión estrategia y estructura de la RSE en las entidades bancarias de Ibagué se relaciona significativamente con el medio ambiente.

H_5 : Las instituciones financieras de Ibagué están comprometidas con las actividades de RSE.

3. METODOLOGÍA

El estudio utilizó un enfoque mixto de investigación, es decir, abordó aspectos relacionados con la investigación cuantitativa y cualitativa (Deslauries, 2004; Rialp *et al.* 2005). Gómez, Deslauries y Alzate (2010), al respecto, exponen que es posible concebir, metodologías mixtas donde los datos cualitativos están emparentados con los datos cuantitativos con el fin de enriquecer la metodología y, eventualmente, los resultados de la investigación. Igualmente, es

descriptiva y explicativa (Méndez, 1995), “el problema está estructurado y bien entendido” (Ghauri y Gronhaug, 2010, p.56) y es “transversal, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151).

La recolección de los datos se realizó a través de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de 36 ítems, utilizado en una investigación acerca de las Pymes españolas por Roser (2005), a propósito de la necesidad de la Comisión Europea con respecto a que la metodología de la RSC debería adaptarse a los requerimientos específicos de las Pymes. En este sentido, la estructura del proyecto de Roser (2005) recoge aspectos relacionados con trabajadores, consumidores y clientes, comunidad, autoridades locales, proveedores, competidores, medio ambiente y gobierno corporativo, efecto para el cual diseñó un instrumento de recolección de datos que sistematiza todos los temas relacionados con estas dimensiones y el cual se adaptó en la investigación sobre la RSE de las instituciones financieras de Ibagué. Este cuestionario fue aplicado a cada uno de los gerentes de las 13 entidades financieras que operan en esta ciudad, y entre las dimensiones analizadas se encuentran: estrategia y estructura, clientes, trabajadores, comunidad y medio ambiente (Goirigolzarri, 2006; Soto, 2006; Sarro *et al.* 2007 y Ruíz *et al.* 2009). El proceso estadístico fue realizado con SPSS 21 y comprendió inicialmente el análisis factorial por componentes principales con rotación varimax (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999; Martín, Cabero y de Paz, 2008).

Adicionalmente, fue usado el coeficiente de correlación de Pearson para confirmar la validez de constructo (Guisande, Vaamonde y Barreiro, 2011; Kimani *et al.* 2012). La validez de contenido se soporta en la respectiva revisión de literatura y una muestra piloto a 5 bancos. El índice de confiabilidad se realizó a través de la técnica de análisis factorial por componentes principales y del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach, 1951), el cual arrojó un índice de 0,75 para todos los ítems del cuestionario y para las dimensiones *estrategia*

y *estructura* 0,88; *trabajadores* 0,69; *clientes* 0,63; *comunidad* 0,90; y *medio ambiente* 0,81, quedando demostrada la consistencia interna entre las variables que conformaron el instrumento.

El análisis factorial exploratorio se inicia con el cálculo de las correlaciones entre las variables cuyos resultados se muestran en la **Tabla 1**. Allí se puede evidenciar que existen relaciones significativas con el 1% y 5%, siendo su determinante igual a 0,00 que es un valor muy bajo que indica que algunos pares de variables están bastante correlacionadas (Martín, *et al.* 2008), lo cual corrobora, de hecho, la existencia de validez convergente.

En la **Tabla 2** se muestra la varianza total explicada con los 7 factores extraídos siguiendo el criterio de Kaiser, mediante el método de componentes principales con rotación varimax, y que explican la varianza en un 88,9% y representan a las 23 variables originales que fueron estudiadas. (**Tabla 2**).

En el análisis factorial se estableció como criterio de saturación que los valores propios fueran iguales o superiores a uno y un factor de carga igual a 0,40 (Hair *et al.* 2010) (**Tabla 3**).

En la matriz de componentes rotados se pueden observar 7 factores que agruparon los 23 ítems estudiados: del primer factor denominado *estrategia de la RSE* hacen parte las variables estrategias para implementar y desarrollar los principios de la RSE (EST), políticas sobre RSE (POL), unidad organizativa de seguimiento con la RSE (UOR), inversiones en el desarrollo del talento humano (ITH), estabilidad laboral (ESL), conocimiento que tiene la empresa de la sostenibilidad y responsabilidad social (SOS) y apoyo a emprendedores o estudiantes en práctica (ESE). El segundo factor, *estándares de desempeño*, comprende las variables Pacto Global (PG), principios de Ecuador (PE), principios globales de Sullivan (PGS) y discapacitados contratados (DIC); el tercer factor *medio ambiente* quedó constituido por los atributos la empresa participa en las iniciativas de sostenibilidad y RSE que lleva a cabo el Estado (EPI) y relaciones que tiene la empresa con asociaciones ecológicas (REO).

TABLA 1. MATRIZ DE CORRELACIONES GENERAL

EST	POL	UOR	INF	PG	PE	PGS	DIC	ITH	PAR	ESL	BEN	SMA	SSC	SOS	EPI	PEM	INC	FDO	ESE	LIJ	PGA	REO
EST	1	,887**	,899**	,313	,292	,267	-,120	,887**	,098	,570*	,107	-,171	,238	,679*	,139	,570*	,570*	,393	,570*	,033	,570*	,050
POL	,887**	1	,807**	,460	,210	,192	-,087	1,000**	-,158	,677*	,278	-,123	,330	,807**	,237	,677*	,677*	,617*	,677*	,178	,677*	,036
UOR	,899**	,807**	1	,345	,169	,064	-,153	,807**	,023	,487	,026	-,217	,161	,790**	,236	,487	,487	,424	,487	,109	,487	,064
INF	,313	,460	,345	1	-,125	,359	-,239	,460	,205	,419	,372	-,100	,500	,500	,359	,160	,160	,663*	,160	-,081	,160	-,047
PG	,292	,210	,169	-,125	1	,566*	-,259	,210	-,177	,310	-,448	-,026	,169	,169	,007	-,026	-,026	-,081	,310	,134	,310	,303
PE	,292	,210	,169	-,125	1,000**	1	-,259	,210	-,177	,310	-,448	-,026	,169	,169	,007	-,026	-,026	-,081	,310	,134	,310	,303
PGS	,267	,192	,064	,359	,566*	1	-,431	,192	,365	,284	-,120	-,178	,064	,064	,046	-,178	-,178	,022	,284	-,144	,284	-,083
DIC	-,120	-,087	-,153	-,239	-,259	-,431	1	-,087	-,151	-,128	-,167	-,123	-,153	-,153	-,175	-,123	-,123	-,385	-,123	-,288	-,123	,031
ITH	,887**	1,000**	,807**	,460	,210	,192	-,087	1	-,158	,677*	,278	-,123	,330	,807**	,237	,677*	,677*	,617*	,677*	,178	,677*	,036
PAR	,098	-,158	,023	,205	-,177	,365	-,151	-,158	1	,272	,242	-,234	-,278	-,278	-,200	-,234	-,234	-,098	-,234	-,247	-,234	-,228
ESL	,570*	,677*	,487	,419	,310	,284	-,128	,677*	,272	1	,411	-,182	,135	,487	,047	,409	,409	,541	,409	,262	,409	,053
BEN	,107	,278	,026	,372	-,448	-,120	-,167	,278	,242	,411	1	,411	-,041	,291	,437	,411	,411	,660*	-,034	,371	,077	-,382
SMA	-,171	-,123	-,217	-,100	-,026	-,178	-,123	-,123	-,234	-,182	,411	1	-,217	,135	,653*	,409	,409	,171	-,182	,262	-,182	-,293
SSC	,238	,330	,161	,500	,169	,064	-,153	,330	-,278	,135	-,041	-,217	1	,161	-,125	,135	,135	,424	,135	-,094	,135	,476
SOS	,679*	,807**	,790**	,500	,169	,064	-,153	,807**	-,278	,487	,291	,135	,161	1	,688**	,487	,487	,645*	,487	,313	,487	-,143
EPI	,139	,237	,236	,359	,007	,046	-,175	,237	-,200	,047	,437	,653*	-,125	,688**	1	,198	,198	,431	,047	,283	,047	-,458
PEM	,570*	,677*	,487	,160	-,026	-,178	-,123	,677*	-,234	,409	,411	,409	,135	,487	,198	1	1,000**	,541	,409	,262	,409	,053
INC	,570*	,677*	,487	,160	-,026	-,178	-,123	,677*	-,234	,409	,411	,409	,135	,487	,198	1,000**	1	,541	,409	,262	,409	,053
FDO	,393	,617*	,424	,663*	-,081	,022	-,385	,617*	-,098	,541	,660*	,171	,424	,645*	,431	,541	,541	1	,171	,609*	,541	,167
ESE	,570*	,677*	,487	,160	,310	,284	-,123	,677*	-,234	,409	-,034	-,182	,135	,487	,047	,409	,409	,171	1	-,079	,409	,053
LIJ	,033	,178	,109	-,081	,134	-,144	-,288	,178	-,247	,262	,371	,262	-,094	,313	,283	,262	,262	,609*	-,079	1	,604*	,323
PGA	,570*	,677*	,487	,160	,310	,284	-,123	,677*	-,234	,409	,077	-,182	,135	,487	,047	,409	,409	,541	-,079	,604*	1	,400
REO	,050	,036	,064	-,047	,303	-,083	,031	,036	-,228	,053	-,382	-,293	,476	-,143	-,458	,053	,053	,167	,053	,323	,400	1

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). a. Determinante = ,000

TABLA 2. VARIANZA TOTAL EXPLICADA

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	7,921	34,440	34,440	7,921	34,440	34,440	6,309	27,429	27,429
2	3,585	15,588	50,028	3,585	15,588	50,028	2,951	12,833	40,262
3	2,343	10,187	60,215	2,343	10,187	60,215	2,516	10,938	51,199
4	2,182	9,489	69,704	2,182	9,489	69,704	2,333	10,142	61,341
5	1,864	8,105	77,809	1,864	8,105	77,809	2,217	9,641	70,982
6	1,424	6,193	84,002	1,424	6,193	84,002	2,119	9,214	80,196
7	1,143	4,970	88,972	1,143	4,970	88,972	2,018	8,776	88,972

Método de extracción: Análisis de Componentes principales

Fuente: elaboración propia

TABLA 3. MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS

	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
POL	,940						
ITH	,940						
EST	,910						
UOR	,885						
SOS	,770		,517				
ESE	,702						
ESL	,618						,457
PG		,940					
PE		,940					
PGS		,705					,486
DIC		-,458					
EPI			,942				
REO			-,696	,403			
LIJ				,970			
PGA	,599			,625			
FDO				,603	,260	,575	
INC	,548				,799		
PEM	,548				,799		
4SMA			,623		,651		
SSC						,861	
INF						,784	
PAR							,909
BEN		-,434	,410		,403		,453

Método de extracción: Análisis de componentes principales

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser^a

a. La rotación ha convergido en 10 iteraciones

Fuente: elaboración propia

El cuarto factor, *comunidad*, agrupó fondos para causas sociales o medioambientales de la comunidad (FDO), liderazgo de jornadas promocionales de RSE a cargo de la empresa (LIJ) y políticas de gestión ambiental en la empresa (PGA).

El quinto factor, *empresa y comunidad*, lo conformaron las variables sensibilización medioambiental a través de los productos y servicios al cliente (SMA), participación de la empresa en programas medioambientales de la comunidad (PEM) y la empresa involucra a sus colaboradores en estos programas (INC). El sexto factor, *divulgación*, está integrado por los atributos: la empresa publica un informe de RSE (INF) y sensibilización social a través de los productos y servicios al cliente (SSC). La variable divulgación de informes de RSE o balances sociales es muy apreciada por los clientes (Pérez y Rodríguez, 2011; Murillo, 2012; Meena, 2010; Balaguer, 2013; Ansari, 2014; Taimoor *et al.* 2012; Dujimovic, *et al.* 2010; Uz-zaman *et al.* 2009). En el caso particular de este estudio se encontró que solo el 53,8% de los bancos dijeron publicar informes sobre sus actividades de RSE (**Tabla 4**).

Por último el séptimo factor, que podría etiquetarse como *clientes*, se consolidó con los ítems promoción de políticas de igualdad en cuanto a la participación de los empleados (PAR) y participación de los trabajadores en los beneficios organizacionales (BEN). Como se deduce de esta matriz, los ítems de las dimensiones iniciales de la RSE se reclasificaron con base en el análisis factorial.

En este apartado se encontró que prácticamente la totalidad de las variables sometidas a estudio están correlacionadas y son dependientes entre ellas. Del mismo modo se seleccionaron las variables latentes o hipotéticas (7), las cuales a su vez agrupan a las variables observables (23) sometidas a consideración de las instituciones financieras estudiadas, permitiendo reducir el análisis a solo 7 dimensiones acerca de la RSE en estas organizaciones.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Contraste de hipótesis

Se procede a contrastar el sistema de hipótesis planteado en la revisión de la literatura de la siguiente forma:

H₁: la correlación lineal de Pearson en este caso es significativa al 0,01 y al 0,05 para un número pequeño de pares de variables entre estas dos dimensiones, por lo cual se concluye que esta hipótesis se cumple parcialmente y no se evidencia una fuerte asociación entre la *estrategia de RSE y los trabajadores* en los bancos de Ibagué (**Tabla 5**). Esta situación pone en entredicho el papel de estas organizaciones en cuanto a su *estrategia de RSE* y sus empleados, contrario, por ejemplo, a la práctica de los bancos Unión y Andhra de la India y del sistema financiero de Bangladesh que hacen inversiones en educación, capacitación y empoderamiento (Meena, 2010; Uz-zaman, Halabi y Samy, 2009).

TABLA 4. LA EMPRESA PUBLICA UN INFORME SOBRE RSE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	7	53,8	53,8	53,8
	NO	3	23,1	23,1	76,9
	NS/NR	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

TABLA 5. MATRIZ DE CORRELACIONES ESTRATEGIA RSE VS. TRABAJADORES

	EST	POL	UOR	INF	PG	PE	PGS	DIC	ITH	PAR	ESL	BEN
EST	1	,887**	,899**	,313	,292	,292	,267	-,120	,887**	,098	,570*	,107
POL	,887**	1	,807**	,460	,210	,210	,192	-,087	1,000**	-,158	,677*	,278
UOR	,899**	,807**	1	,345	,169	,169	,064	-,153	,807**	,023	,487	,026
INF	,313	,460	,345	1	-,125	-,125	,359	-,239	,460	,205	,419	,372
PG	,292	,210	,169	-,125	1	1,00**	,566*	-,259	,210	-,177	,310	-,448
PE	,292	,210	,169	-,125	1,000**	1	,566*	-,259	,210	-,177	,310	-,448
PGS	,267	,192	,064	,359	,566*	,566*	1	-,431	,192	,365	,284	-,120
DIC	-,120	-,087	-,153	-,239	-,259	-,259	-,431	1	-,087	-,151	-,128	-,167
ITH	,887**	1,00**	,807**	,460	,210	,210	,192	-,087	1	-,158	,677*	,278
PAR	,098	-,158	,023	,205	-,177	-,177	,365	-,151	-,158	1	,272	,242
ESL	,570*	,677*	,487	,419	,310	,310	,284	-,128	,677*	,272	1	,411
BEN	,107	,278	,026	,372	-,448	-,448	-,120	-,167	,278	,242	,411	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

H_2 : como puede apreciarse en la **Tabla 6**, no existe correlación significativa al 0,01 y 0,05 entre los pares de variables de las dimensiones *estrategia de RSE* y *los clientes* de estas instituciones financieras, por lo cual se concluye que esta hipótesis no se cumple y en consecuencia se rechaza. Es preocupante que los bancos estudiados no hayan mostrado interés por los aspectos más sensibles en su relación con sus clientes, máxime teniendo en cuenta la intensa competencia que se da en este sector y las sentidas necesidades de la comunidad por contar con servicios de mayor valor agregado. Esto coincide con la apreciación de Rodríguez y Segura (2013), que en una encuesta a clientes de estas organizaciones en Bogotá, evidenciaron su inconformismo por los altos costos de sus servicios financieros (Murillo, 2012, p. 172), la falta de educación financiera y el acceso restringido para las personas de clase baja y media (Ruíz *et al.*, 2009).

H_3 : como se evidencia en la **Tabla 7**, existe correlación significativa al 0,01 y al 0,05 entre al-

gunos pares de ítems de las dimensiones *estrategia de RSE* y *comunidad*, encontrándose que existe una relación moderada entre estos componentes, por lo cual se concluye que esta hipótesis se cumple parcialmente, ya que no se evidencia una fuerte asociación entre la *estrategia de RSE* y *la comunidad*. En este sentido, y a instancias de la crisis bancaria en Islandia, Sigurthorsson (2012) expone la necesidad de repensar la RSE (Pérez y Rodríguez, 2011; Prior y Argandoña, 2008; Balaguer, 2013; Murillo, 2012; Dujmovic, Sinkovic y Vitasovic, 2010; Kaytaz y Misra, 2013). En el caso colombiano, no obstante lo afirmado por Asobancaria, se evidencia que no es del todo cierto que las políticas del sector están enfocadas a la sociedad en general, aunque debe reconocerse que se han hecho avances importantes (Rodríguez y Segura, 2013; Pérez y Rodríguez, 2011; Uz-zaman, Halabi y Samy, 2009; Kastenzholz, Galán, Galera y Valero, 2004).

TABLA 6. MATRIZ DE CORRELACIONES ESTRATEGIA RSE VS. CLIENTES

	EST	POL	UOR	INF	PG	PE	PGS	SMA	SSC
EST	1	,887**	,899**	,313	,292	,292	,267	-,171	,238
POL	,887**	1	,807**	,460	,210	,210	,192	-,123	,330
UOR	,899**	,807**	1	,345	,169	,169	,064	-,217	,161
INF	,313	,460	,345	1	-,125	-,125	,359	-,100	,500
PG	,292	,210	,169	-,125	1	1,000**	,566*	-,026	,169
PE	,292	,210	,169	-,125	1,000**	1	,566*	-,026	,169
PGS	,267	,192	,064	,359	,566*	,566*	1	-,178	,064
SMA	-,171	-,123	-,217	-,100	-,026	-,026	-,178	1	-,217
SSC	,238	,330	,161	,500	,169	,169	,064	-,217	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

TABLA 7. MATRIZ DE CORRELACIONES ESTRATEGIA RSE VS. COMUNIDAD

	EST	POL	UOR	INF	PG	PE	PGS	SOS	EPI	PEM	INC	FDO	ESE
EST	1	,887**	,899**	,313	,292	,292	,267	,679*	,139	,570*	,570*	,393	,570*
POL	,887**	1	,807**	,460	,210	,210	,192	,807**	,237	,677*	,677*	,617*	,677*
UOR	,899**	,807**	1	,345	,169	,169	,064	,790**	,236	,487	,487	,424	,487
INF	,313	,460	,345	1	-,125	-,125	,359	,500	,359	,160	,160	,663*	,160
PG	,292	,210	,169	-,125	1	1,000**	,566*	,169	,007	-,026	-,026	-,081	,310
PE	,292	,210	,169	-,125	1,000**	1	,566*	,169	,007	-,026	-,026	-,081	,310
PGS	,267	,192	,064	,359	,566*	,566*	1	,064	,046	-,178	-,178	,022	,284
SOS	,679*	,807**	,790**	,500	,169	,169	,064	1	,688**	,487	,487	,645*	,487
EPI	,139	,237	,236	,359	,007	,007	,046	,688**	1	,198	,198	,431	,047
PEM	,570*	,677*	,487	,160	-,026	-,026	-,178	,487	,198	1	1,000**	,541	,409
INC	,570*	,677*	,487	,160	-,026	-,026	-,178	,487	,198	1,000**	1	,541	,409
FDO	,393	,617*	,424	,663*	-,081	-,081	,022	,645*	,431	,541	,541	1	,171
ESE	,570*	,677*	,487	,160	,310	,310	,284	,487	,047	,409	,409	,171	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

H_4 : como puede apreciarse en la **Tabla 8**, muy pocos pares de variables están correlacionados al 0,01 y al 0,05 entre los componentes *estrategia de RSE* y *medio ambiente*, y en consecuencia se concluye que no existe correlación significativa entre estas dos dimensiones por lo cual se rechaza esta hipótesis (Sampo e Ikechi, 2014, Martínez, 2014; Murillo,

2012). Este escenario es bien complejo, dado el deterioro que han venido sufriendo los recursos naturales, frente a lo cual estas organizaciones suponen, según los hallazgos, que no causan impacto significativo sobre la base natural y ello explica su pobre desempeño con relación a esta dimensión.

TABLA 8. MATRIZ DE CORRELACIONES ESTRATEGIA RSE VS. MEDIO AMBIENTE

	EST	POL	UOR	INF	PG	PE	PGS	LIJ	PGA	REO
EST	1	,887**	,899**	,313	,292	,292	,267	,033	,570*	,050
POL	,887**	1	,807**	,460	,210	,210	,192	,178	,677*	,036
UOR	,899**	,807**	1	,345	,169	,169	,064	,109	,487	,064
INF	,313	,460	,345	1	-,125	-,125	,359	-,081	,160	-,047
PG	,292	,210	,169	-,125	1	1,000**	,566*	,134	,310	,303
PE	,292	,210	,169	-,125	1,000**	1	,566*	,134	,310	,303
PGS	,267	,192	,064	,359	,566*	,566*	1	-,144	,284	-,083
LIJ	,033	,178	,109	-,081	,134	,134	-,144	1	,604*	,323
PGA	,570*	,677*	,487	,160	,310	,310	,284	,604*	1	,400
REO	,050	,036	,064	-,047	,303	,303	-,083	,323	,400	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

H_5 : Como puede apreciarse en la **Tabla 1**, existen muy pocas correlaciones significativas al 0,01 y 0,05 entre los ítems de todas las dimensiones analizadas, y en consecuencia, puede afirmarse que las instituciones financieras de Ibagué, por lo menos desde el punto de vista de sus representantes legales, no están lo suficientemente comprometidas con las acciones de RSE, por lo cual se acepta parcialmente esta hipótesis.

De otra parte, para establecer si los niveles de correlación explican relaciones de dependencia entre algunos de los atributos de las cinco dimensiones estudiadas, se practicó la prueba Chi-cuadrado, que acepta la existencia de asociación entre dos variables cuando p -valor es menor que 0.05 (Valderrey, 2010).

En la **Tabla 9** se muestra que a excepción de los pares de variables *fondos para causas sociales y medioambientales de la comunidad - participación de los empleados en los beneficios organizacionales* y *la empresa publica un informe de RSE - fondos para causas sociales y medioambientales de la comunidad*, las demás variables son dependientes, lo cual condiciona la existencia de unos atributos a la presencia o ausencia de otros, y que corrobora no solo las asociaciones entre las variables sean significativas o no sino también su dependencia.

El hecho de que se presenten niveles de asociación y de dependencia con base en la prueba Chi-cuadrado entre la mayoría de las variables que fueron sometidas a estudio, hace pensar que estos atributos son consistentes entre sí, y lo que a la postre busca demostrar esta prueba más que la correlación existente entre ellos es la dependencia entre estas variables, que dentro del contexto del trabajo es muy importante porque permite inferir que si alguna de ellas no existe, uno o más atributos tampoco estarán presentes en la gestión de la RSE en estas organizaciones o viceversa.

TABLA 9. PRUEBAS CHI-CUADRADO

CÓDIGOS	VALOR	gl	Sig. asintótica (bilateral)
BEN/FDO	7,394	6	,286
INF/FDO	7,893	4	,096
EST/ITH	13,000	2	,002
EST/ESL	6,017	2	,049
EST/SOS	13,236	4	,010
EST/EPI	6,017	2	,049
EST/INC	6,017	2	,049
EST/ESE	6,017	2	,049
EST/POL	6,017	2	,049
POL/ITH	13,000	1	,000

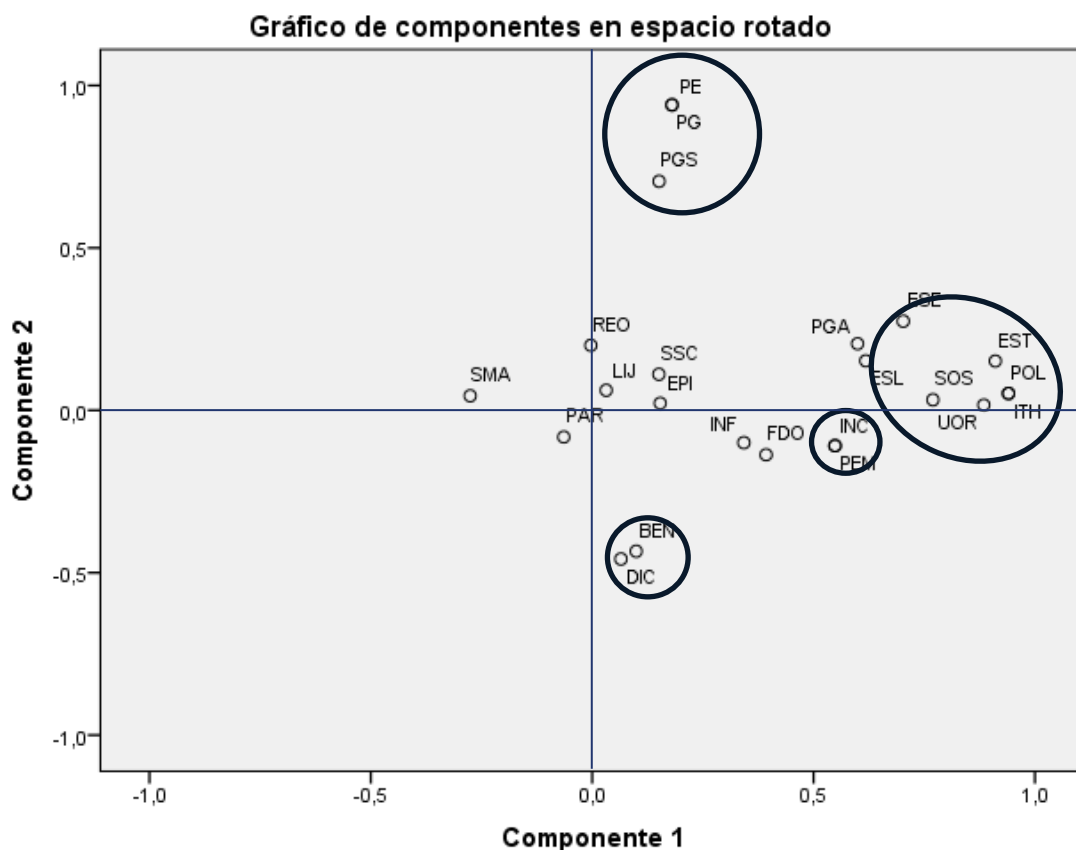
POL/ESL	5,958	1	,015
POL/SOS	13,000	2	,002
UOR/ITH	13,000	2	,002
UOR/SOS	15,080	4	,005
ITH/ESL	5,958	2	,002
ITH/SOS	13,000	1	,026
ITH/PGA	5,958	1	,015
SOS/EPI	16,250	6	,012
SOS/FDO	14,300	4	,006
POL/LIJ	6,598	2	,037

Fuente: elaboración propia.

En la **Figura 1** se muestra la disposición espacial de las 23 variables estudiadas que adoptan la

forma de puntos, y la proximidad entre ellos refleja la analogía existente entre los mismos (Valderrey, 2010). En este sentido, las variables de un mismo componente están próximas entre sí e indican niveles de asociación y/o dependencia, e igualmente las variables que se encuentran más alejadas del punto de inercia, son modalidades atípicas seleccionadas por pocos individuos, mientras que las más cercanas al origen representan las respuestas promedio de las entidades financieras. De la misma forma se destacan varios grupos de variables calificadas de manera similar por las organizaciones estudiadas y que de hecho están asociadas y/o son dependientes y corroboran su pertenencia a cada uno de los componentes principales de la **Tabla 3**.

Figura 1. Mapa perceptual de las variables de RSE financiero



Fuente: elaboración propia

Estos resultados demuestran, como se ha descrito en el marco teórico, que evidentemente estas organizaciones no se han identificado con las facetas de la RSE que deben orientar hacia sus diferentes *stakeholders*. Es un hecho que la crisis financiera aludida, es la muestra fehaciente de la inexistencia de estrategias claras de RSE en estas entidades financieras con relación a todos sus grupos de interés y que en los términos de esta investigación se corrobora con el estudio de las correlaciones y dependencias entre las diferentes variables sometidas a estudio.

Dentro de este contexto la RSE es una acepción que ha suscitado el interés de muchos investigadores quienes desde sus diferentes perspectivas han hecho planteamientos en múltiples sentidos (Goirolzarri, 2006; Soto, 2006; Sarro *et al.* 2007; Ruíz *et al.* 2009; Pérez, Martínez y Rodríguez del Bosque, 2012), que han llevado a la complejidad, confusión y escepticismo (Gómez y Ucieda, 2013; Cancino y Morales, 2008; Chivite, Enciso, García y Túa, 2014). Para la Dirección del Trabajo del Gobierno de Chile (2005), la RSE es un estilo de gestión empresarial que reconoce la relación de interdependencia entre la empresa y sus interlocutores (Verma, 2011; de Souza y Nobre, 2014), lo cual, de hecho, no se reconoce en las instituciones financieras de Ibagué según el estudio realizado.

5. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Dentro de las líneas de investigación futuras que podrían explorarse en torno a esta temática, se encuentra la estrategia que estas organizaciones tienen con respecto a la RSE y su relación con los *stakeholders*: trabajadores, clientes, comunidad y medio ambiente. En el estudio se encontró que el trabajo que vienen realizando estas instituciones alrededor de estos tópicos aún es muy pobre y se requiere conocer a fondo sus actividades no solo desde su perspectiva particular, sino también desde el punto de vista de cada uno de sus grupos de interés.

6. CONCLUSIONES

La investigación determinó evaluaciones bajas y moderadas en los diferentes ítems de las dimensiones de la RSE, y que llevó a aceptar parcialmente la hipótesis H_5 y concluir que aún falta mucha conciencia por parte de estas organizaciones para entender que además de generar ganancias se debe ofrecer bienestar a la sociedad (Rojas y Olaya, 2009). El análisis específico de la dimensión *estrategia de RSE*, respecto a las demás dimensiones en los bancos de Ibagué, destaca la falta de estrategias concretas de RSE frente a todos sus *stakeholders*. Respecto al nivel de asociación entre la dimensión *estrategia de RSE* y *los clientes* de estas instituciones, se evidenció que no existe correlación entre las variables estudiadas, por lo cual se rechazó la hipótesis H_2 .

En relación con las *dimensiones estrategia de RSE* y *comunidad*, se observó que existe una relación moderada entre sus variables lo que llevó a aceptar parcialmente la hipótesis H_3 , lo cual pone de manifiesto la inexistencia en estas organizaciones de una conciencia clara de servicio hacia la comunidad de la que forman parte y reciben beneficios. Considerando las dimensiones *estrategia de RSE* y *medio ambiente*, se rechaza la hipótesis H_4 , y por lo tanto se concluye que no existe un diseño estratégico sobre RSE en los bancos de Ibagué con respecto a los asuntos medioambientales.

REFERENCIAS

- Abdel, N. S. (2013). The impact of service quality on financial performance and corporate social responsibility: Conventional versus Islamic banks in Egypt. *International Journal of Finance and Accounting*, 2 (3), 150-163.
- Ansari, S. (2014). *Corporate social responsibility in Islamic and conventional banking system in Pakistan*. Ponencia presentada en "International Conference on Management, Leadership and Governance", 3ª Edition, Auckland, New Zealand.
- Argandoña, A. (2009). ¿Puede la responsabilidad social corporativa ayudar a entender la crisis financiera?.

- [Online]. Disponible en: <http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0790.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente (1991). Constitución Política de Colombia. Bogotá: El Pentágono Editores.
- Arrazate, R. (2010). Responsabilidad social en el sector bancario: Un estudio de caso. *Administración y Organizaciones*, 12 (24), pp. 105-128.
- Baden, D.; Wilkinson, S. (2014). Socially responsible enterprise in Cuba: A positive role model for corporate social responsibility. [Online]. Disponible en: <http://www.jstor.org/discover/10.13169/intejcubastud.6.1.0055?uid=3737808&uid=2&uid=4&sid=21105363205091>
- Balaguer, M.R. (2013). Propuestas de la responsabilidad social corporativa en un contexto de crisis financiera internacional. *Revista de Investigación Social*, 10, pp. 157-190.
- Cancino, C.; Morales, M. (2008). Responsabilidad social empresarial. Recuperado de http://www.captura.uchile.cl/bitstream/handle/2250/10704/Cancino_Morales_2008.pdf?sequence=1
- Chivite, M.; Enciso, V.; García, B.; Túa, J. (2014). Determinantes de la responsabilidad social corporativa: la crisis y el efecto contagio. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, CIRIEC-España, 81, pp. 127-161.
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3).
- De La Haza, A. (2010). Los bancos y la responsabilidad social como medición del éxito. *Revista Derecho PUCP*, 64, pp. 325-332 [Online]. Disponible en: <http://www.oalib.com/paper/2760976#.VOIjii6znpE>
- Decreto 3341 de 2009 (4 de septiembre), por el cual se reglamenta el artículo 96 de la ley 1328 de 2009. Diario oficial No. 47462.
- Deslauries, J. (2004). *Investigación cualitativa: guía práctica*. Pereira: Editorial Papiro.
- Dirección del Trabajo del Gobierno de Chile (2005). Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. [Online]. Disponible en: http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf
- Dujmovic, M., Sinkovic, D.; Vitasovic, A. (2010). *Corporate social responsibility in the banking sector: case study Croatia*. Ponencia presentada en International Conference ICES 2010 "Economic Development Perspectives of SEE Región in Global Recession Context", Sarajevo, Bosnia-Herzegovina.
- Gardioux, S. (2011). The CSR performance-financial performance link in the banking industry: evidence from international panel data. *Responsible Organization Review*, 2, pp. 5-19.
- Goirigolzarri, J.I. (2006). La responsabilidad social en el sector financiero: el BBVA, Working paper. Fundación Carolina, México.
- Gómez, M.; Deslauries, J.; Alzate, M. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Gómez, P.; Uceda, J.L. (2013). La relación entre responsabilidad social empresarial y desempeño financiero. [Online]. Disponible en: http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/paalonso/Archivos/gomez-carrasco.pdf
- Guisande, C.; Vaamonde, A.; Barreiro, A. (2011). *Tratamiento de datos con R, Statistica y SPSS*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Ghuri, P.; Gronhaug, K. (2010). *Research Methods in Business Studies*. (4ª ed.). Essex, England: Pearson.
- Hadfield-Hill, S. (2014). CSR in India: reflections from the banking sector. *Social Responsibility Journal*, 10(1), pp. 21-37.
- Hair, J.F.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L.; Black, W.C. (1999). *Análisis Multivariante* (5ed.). Madrid, España: Prentice Hall.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Kastenholz, E.; Galán, M.; Galera, C.; Valero, V. (2004). La responsabilidad social en las entidades financieras: Un estudio exploratorio de la situación en Portugal. *Revista Internacional de Marketing Público y no Lucrativo*, 1 (2), pp. 89-100.
- Kaytaz, M.; Gul, M. (2013). Corporate Social Responsibility in the Turkish banking industry and the current economic crisis. *Proceedings of ASBBS*, 20(1), pp. 155-164.
- Kimani, S.; Kagira, E.; Kendi, L.; Wawire, C. (2012). Shoppers perception of retail service quality: supermarkets versus small convenience shops (Dukas) in Kenya. *Journal of management and strategy*, 3(1), pp. 55-66.
- Ley 1328 de 2009 (15 de julio), por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado

- de valores y otras disposiciones. Diario oficial No. 47411.
- Lima, V.; de Souza, F.; Nobre, P. H. (2014). An analysis of corporate social responsibility in Brazil: growth, firm size, sector and internal stakeholders involved in policy definition. *Pensamiento & Gestión*, (37), pp. 125-149.
- Martín, Q.; Cabero, M.T.; De Paz, Y. (2008). *Tratamiento estadístico de datos con SPSS prácticas resueltas y comentadas*. Madrid, España: Thomson.
- Martínez, D. (2014). La responsabilidad social corporativa en las instituciones educativas. [Online]. Disponible en: <http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/37401/1/08.pdf>
- Meena, S. (2010). *Corporate social responsibility in banking sector of India*. Ponencia presentada en International Conference "Marketing-from information to decisión", 3ª Edition, Delhi, India.
- Mehmet, K.; Misra, G. (2013). *Corporate social responsibility in the Turkish banking industry and de current economic crisis*. Ponencia presentada en ASBBS Annual Conference, Las Vegas, USA.
- Méndez, C. (1995). *Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Miras, M.; Carrasco, A.; Escobar, B. (2014). Responsabilidad social corporativa y rendimiento financiero: Un Meta-análisis. *Spanish Journal of Finance and Accounting*, 43 (2), pp. 193-215.
- Murillo, G. (2012). *Cambio institucional y organizacional en el sector financiero colombiano: 1990-2010*. (Tesis de doctorado). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.
- Mc Williams, A.; Siegel, D. S.; Wright, P. M. (2006). Corporate social responsibility: International perspectives. [Online]. Disponible en: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=900834.
- Pérez, A.; Rodríguez, I. (2012). The rol of CSR in the corporate identity of banking service providers. *Journal of Business Ethics*, 108 (2), pp. 145-166.
- Pérez, A.; Martínez, P.; Rodríguez del Bosque, I. (2012). The development of a stakeholder-based scale for measuring corporate social responsibility in the banking industry. [Online]. Disponible en: http://www.academia.edu/5629225/The_development_of_a_stakeholder-based_scale_for_measuring_corporate_social_responsibility_in_the_banking_industry
- Prior, F.; Argandoña, A. (2008). Best practices in credit accessibility and corporate social responsibility in financial institutions. *Journal of Business Ethics*, 87, pp. 251-265.
- Reza, V.; Asgari, A.; Gholamreza, A.; Hadizadeh, B. (2014). The impact of corporate social responsibility (CSR) on the brand preference in banking industry; (the case study: banks of Mellat and Refah in Irán). [Online]. Disponible en: http://www.arabianjbm.com/pdfs/KD_VOL_3_7/33.pdf
- Rialp, A.; Rialp, J.; Urbano, D.; Vaillant, Y. (2005). The born-global phenomenon: A comparative case study research. *Journal of International Entrepreneurship*, 3 (2), pp. 133-171.
- Rodríguez, N. Y.; Segura, M. Y. (2013). *Análisis de la aplicación de la RSE en el sector financiero en Colombia, en particular en relación a las políticas de inclusión financiera*. (Tesis de pregrado). Universidad EAN, Bogotá, Colombia.
- Rojas, A. L.; Olaya, J. E. (2009). Responsabilidad social empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia. [Online]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/co-marca/responsabilidad-social-empresarial-su-origen-evolucion-y-desarrollo-en-colombia>
- Roser, I. (2005). Guía de la responsabilidad social corporativa para pymes. [Online]. Disponible en: http://www.fundibeq.org/iberoamericasostenible/memorias/observatorio_rsc.pdf
- Ruíz, M.; Tirado, P.; De los Ríos, A. (2009). La responsabilidad social y la crisis económica ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés? *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, CIRIEC-España, (65), pp. 33-58.
- Sampo, W.; Ikechi. (2014). Corporate social responsibility: the marketing implications. *International Journal of Academy Research*, 6 (4), pp. 221-226.
- Sarro, M. M.; Cuesta, P.; Penelas, A. (2007). La responsabilidad social corporativa (RSC): una orientación emergente en la gestión de las entidades bancarias españolas. In: Ayala JC (ed) (2007), conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro. Universidad de la Rioja, Logroño.
- Sigurthorsson, D. (2012). The Islandic banking crisis: A reason to rethink CSR? *Journal of Business Ethic*, 111 (2), pp. 147-156.

- Soto, M. (2006). La responsabilidad social en el sector financiero: el grupo SCH. Working paper. Fundación Carolina, México.
- Taimoor, M.; Kausar, A.; Ashiq, H.; Inam, H.; Nasar, H.; Amjad, R.; Arfan, M. (2012). Corporate social responsibility disclosure (A comparison between Islamic and conventional financial institutions in Bahawalpur region). *International Journal of Learning & development*, 2 (1), pp. 628-642.
- Uz-zaman, M.; Halabi, A.; Samy, M. (2009). Corporate social responsibility (CSR) reporting: of study of selected banking companies in Bangladesh. *Social Responsibility Journal*, 5 (3), pp. 344-357.
- Valderrey, P. (2010). SPSS 17: *Extracción del conocimiento a partir del análisis de datos*. México: Alfaomega-Rama.
- Verma, S. (2011). Why Indian companies indulge in CSR? *Journal of Management & Public Policy*, 2(2), pp. 52-69.

**PARA CITAR ESTE ARTÍCULO /
TO REFERENCE THIS ARTICLE /
PARA CITAR ESTE ARTIGO /**

Rubio-Guerrero, G. (2015). La responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras de Ibagué: un análisis multivariante. *Revista EIA*, 13(25), enero-junio, pp. 119-134. [Online]. Disponible en: DOI: <http://dx.doi.org/10.14508/reia.2016.13.25.119-134>