

*Propuesta de un Plan de Mejoramiento en las
Acciones de Responsabilidad Social en el
Programa Cultivarte del Banco Davivienda*

*Freizuly Sarmiento Mejía
Martha Cecilia Jaramillo Ordoñez*

*Fundación Universitaria San Martín
Universidad Abierta a Distancia y Virtual
Programa Administración de Empresas
Santiago de Cali*

2015

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN LAS ACCIONES DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL PROGRAMA CULTIVARTE DEL BANCO
DAVIVIENDA**

**FRAIZULY SARMIENTO MEJIA
MARTHA CECILIA JARAMILLO ORDOÑEZ**

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA A DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI**

2015

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN LAS ACCIONES DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL PROGRAMA CULTIVARTE DEL BANCO
DAVIVIENDA**

**FRAIZULY SARMIENTO MEJIA
MARTHA CECILIA JARAMILLO ORDOÑEZ**

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

**DIRECTORA
Mg. Karim Vergara Malfitano**

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA A DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI**

2015

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo diseñar una propuesta orientada a la implementación de un plan de mejoramiento en las acciones de responsabilidad social en el programa "Cultivarte" del Banco Davivienda.

Necesariamente, y para poder entrar a enfocar el problema de manera objetiva, se hace inicialmente el planteamiento de la RESPONSABILIDAD SOCIAL y sus teorías, antecedentes, alcances, niveles, el entorno en el cual debe aplicarse y la importancia a nivel social y el éxito a nivel empresarial.

La metodología que se utiliza para obtener los datos del análisis, consiste en el método descriptivo, por medio de la observación y entrevistas.

Se hace un análisis de las respuestas obtenidas en los cuestionarios, entrevistas y en la observación realizada, permitiendo conocer el impacto en la comunidad.

Se concluye el proyecto con las recomendaciones y anexos.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	6
1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	7
1.4 LINEA DE INVESTIGACION	7
2. OBJETIVO.....	8
2.1 OBJETIVO GENERAL	8
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
3. JUSTIFICACIÓN	9
3.1 JUSTIFICACION TEORICA	9
3.2 JUSTIFICACION PRACTICA	11
3.3 DELIMITACION Y ALCANCE.....	13
4. MARCO DE REFERENCIA.....	14
4.1 ESTADO DEL ARTE	14
4.2 ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	22
4.3 INICIOS DE LA RSE EN COLOMBIA	24
5. MARCO TEORICO.....	27
5.1 DEFINICIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	27

5.2 PLAN DE MEJORAMIENTO	31
5.3 TEORIA DE STAKEHOLDER	33
5.4 ALCANCES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	43
5.5 NIVELES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	45
5.6 ENTORNO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	46
5.7 IMPORTANCIA DE LA RS	48
5.8 LOS SIETE PECADOS CAPITALES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	50
6. MARCO LEGAL	52
7. MARCO CONCEPTUAL.....	58
8. MARCO CONTEXTUAL.....	79
8.1 CONTEXTO GEOGRAFICO	79
8.2 CONTEXTO SECTORIAL	80
9. DISEÑO METODOLOGICO	82
9.1 TIPO DE INVESTIGACION	82
9.2 METODO DE INVESTIGACION.....	83
9.3 FASES DE LA INVESTIGACION	83
9.4 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	85
9.5 UNIDAD DE ANALISIS, POBLACION Y MUESTRA.....	86
9.6 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	86
10. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO	96
10.1 DIAGNOSTICO	96
10.2 DISEÑO DE LA PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO	99
10.2.1 PLAN DE MEJORAMIENTO	100
11. SUPUESTO ECONOMICO DEL PROYECTO	104

12. CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFIA	108
ANEXOS	113

INTRODUCCION

Actualmente la implementación de la gestión de la Responsabilidad Social se está extendiendo progresivamente en las empresas como consecuencia de las diferentes presiones que reciben del entorno social así como de la propia conciencia empresarial.

Se busca que las empresas tomen conciencia y realicen trabajo social aumentando la satisfacción de la comunidad, de trabajadores y de todos en general, respondiendo como empresa a los retos del siglo XXI, convirtiéndose en una oportunidad para configurar un comportamiento empresarial que permita mejorar la competitividad de las empresas a manera global.

Este trabajo de investigación trata de diseñar una propuesta orientada a la formulación de un plan de mejoramiento en las acciones de responsabilidad social en el programa "Cultivarte" del Banco Davivienda.

Los resultados obtenidos serán de gran ayuda para los administradores para planificar, desarrollar y evaluar la RSE en las empresas, la cual debe brindar un apoyo económico, social, ambiental y además ser la precursora de generar diferentes sentimientos e ideas a los empleados que hace que quieran aportar su grano de arena para contribuir al cambio logrando un mundo mejor.

Por lo tanto la estructuración del proyecto se plantea de la siguiente manera:

En primer lugar se inicia el enfoque del proyecto planteando el enunciado del problema y la formulación del problema.

En segundo lugar fue plantear la justificación práctica, teórica, la delimitación y alcance del proyecto.

En tercer lugar teniendo ya planteados todos estos puntos se definieron unos objetivos basados en el planteamiento del problema.

En cuarto lugar para que el lector conozca todo lo relacionado con la responsabilidad social, se planteó un marco de referencia, teórico, legal, conceptual y contextual.

En quinto lugar se describe la observación de la muestra, obtenidos de una encuesta realizada.

Finalmente se formula un plan de mejoramiento que contribuya a las acciones de RS del Banco Davivienda y los anexos del proyecto.



Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co