FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SECTOR BANCARIO – UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LITERATURA

Presenta:

DELLYS ADRIANA GUERRERO POLO

DEIVIS ANDRES POTES FLOREZ

Director:

ENOHEMIT OLIVERO VEGA

BARRANQUILLA, ATLÁNTICO

Octubre 15 de 2020

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

Proyecto de grado

Como parte de los requisitos para obtener el título de:

Magíster en Administración de Empresas e Innovación

Presenta:

DELLYS ADRIANA GUERRERO POLO

DEIVIS ANDRES POTES FLOREZ

Director:

ENOHEMIT OLIVERO VEGA

BARRANQUILLA, ATLÁNTICO

Octubre 15 de 2020

RESUMEN

La gestión de la innovación y las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector bancario colombiano representan un aspecto importante para el crecimiento de este sector económico. Sin embargo, no se conocen los factores que inciden en cada una de las variables independientes del estudio ni tampoco las prácticas más comunes que tienen para sí mismos y sus stakeholders, con el fin de sacar ventaja de cada una de ellas y mejorarlas cada año. Por ello, el objetivo fue analizar la relación entre la gestión de la innovación y las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector bancario en Colombia, para dimensionar la importancia de una banca más responsable con su entorno y sus áreas de influencia. El método utilizado fue el descriptivo, propio de un enfoque cualitativo, donde la revisión de literatura se organizó y procesó a través de una matriz. Como conclusión, se obtuvo que la gestión de la innovación permita establecer, integrar y desarrollar todas las actividades creativas para brindar soluciones a problemas en un largo plazo, siendo parte integral de la planeación estratégica proyectada a innovar socialmente hablando y hasta crear una imagen corporativa favorable, es aquí donde se habla de responsabilidad social empresarial.

Palabras clave: innovación, prácticas de responsabilidad, sector bancario, áreas de influencia, gestión.

ABSTRACT

The management of innovation and corporate social responsibility practices in the Colombian banking sector represent an important aspect for the growth of this economic sector. However, the factors that affect each of the independent variables of the study are not known, nor are the most common practices that they have for themselves and their stakeholders, in order to take advantage of each of them and improve them each year. For this reason, the objective was to analyze the relationship between innovation management and corporate social responsibility practices in the banking sector in Colombia, to assess the importance of a more responsible banking with its environment and its areas of influence. The method used was descriptive, typical of a qualitative approach, where the literature review was organized and processed through a matrix. As a conclusion, it was obtained that innovation management allows establishing, to integrate and develop all creative activities to provide solutions to problems in the long term, being an integral part of the strategic planning projected to innovate socially speaking and even create a favorable corporate image. This is where we talk about corporate social responsibility.

Keywords: innovation, responsibility practices, banking sector, areas of influence, management.

DEDICATORIAS

Quiero dedicar éste trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y los medios necesarios para realizarlo.

A Marta Polo, mi mamá, por ser ese ser incondicional que me apoya en todas las decisiones y proyectos que realizo y por ser el motivo de mi inspiración.

A mi papá y mis hermanas que me ayudaron a cumplir éste sueño.

A mis profesores por regalarnos sus conocimientos y a mi Tutora Enohemit por su paciencia y amor para guiarnos.

Dedico éste triunfo a mis padres, a mis hermanos y a todas las personas que me apoyaron en este maravilloso proyecto.

Para todos ellos, hacemos ésta dedicatoria.

“Gracias Dios que nos da la Victoria por medio de su Hijo Jesucristo”

AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarme la posibilidad de crecer como amigo, hijo, compañero y como persona.

A mis padres por su apoyo incondicional.

A la Universidad Simón Bolívar y sus docentes por compartir sus conocimientos que aportaron a mi desarrollo académico.

A nuestra Tutora la profesora Enohemit Olivero Vega, quien con sus directrices nos ayudó a finalizar de manera exitosa nuestra investigación.

A todos ellos Muchas Gracias.

ÍNDICE GENERAL

1. CAPÍTULO I 14

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.1.1. Descripción del problema 14

1.1.2. Formulación del Problema 19

1.1.3. Preguntas secundarias 19

1.2. OBJETIVOS 20

1.2.1. Objetivo general 20

1.2.1.1. Objetivos específicos 20

1.3. JUSTIFICACIÓN 21

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA 22

II CAPÍTULO 22

2. MARCO REFERENCIAL 22

2.1.1. Antecedentes 23

2.2. Marco teórico 28

2.2.1. La innovación como proceso creativo 28

2.2.2. Tipos de innovación 35

2.2.3. Gestión de la innovación 42

2.2.4. Sostenibilidad 44

2.2.5. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 45

2.2.6. Marco Legal 53

3. CAPÍTULO IV 58

3.1. MARCO METODOLÓGICO 58

3.1.1. Tipo de investigación 58

3.1.2. Diseño 59

3.1.3. Muestra 60

3.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 61

3.1.5. Criterios de selección de muestra 61

4. CAPÍTULO V 63

4.1. RESULTADOS 63

4.2. DISCUSIÓN 80

4.3. CONCLUSIONES 87

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tratados y Convenios Internacionales sobre Responsabilidad Social Empresarial. 54

Tabla 2. Marco Normativo colombiano sobre Innovación. 56

Tabla 3. Distribución del valor económico generado 64

Tabla 4. Distribución del valor económico generado 64

Tabla 5. Resumen de prácticas más comunes en Colombia sobre RSE en el sector bancario. 67

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Cuatro tipos de innovación.....35

Ilustración 2. Tipo de innovación según la naturaleza de la misma.....36

Ilustración 3. Clasificación de la Innovación. 38

Ilustración 4. Innovaciones según su curso estratégico.....39

Ilustración 5. Relación general que tienen los distintos tipos de innovación abordados. ...40

Ilustración 6. La teoría de la pirámide.....47

Ilustración 7. Resumen de las etapas del proceso creativo.....71

Ilustración 8. Beneficios de la gestión de la innovación en función de RSE. 78

Ilustración 9. Relación entre la gestión de la innovación y las prácticas de RSE. 79

Ilustración 10. Resumen sobre la gestión de la innovación. 81

Ilustración 11. Vías de acción estatales pertinentes a la gestión de la innovación y la RSE. 85

INTRODUCCIÓN

Con el surgimiento de la primera ola de la revolución industrial en el siglo XVIII, se evidencia una serie de cambios que permiten el paso de una economía mundial de subsistencia a una de industrialización que provee múltiples bienes y servicios, que van más allá de la satisfacción de las necesidades primarias, esta transformación paulatina se da gracias a ideas innovadoras que permitieron optimizar procesos y crear nuevos productos, uno de estos avances importantes es evidenciado por Camerón & Neal (2014) quienes sostienen que una de las innovaciones más importantes en la historia económica fue la creación y utilización de maquinarias mecánicas para agilizar procesos, que realizados con energía humana o con el uso de fuerza animal no hubieran sido posibles de llevar a cabo.

Lo anterior, contribuyó no solo al surgimiento de la industria como nuevo sector económico, sino también a toda una transformación social, donde surgen las clases sociales, se presenta un éxodo masivo del campo a la ciudad, se fomenta la competencia entre burgueses y muchas otras consecuencias tanto positivas como negativas.

En vista de lo anterior, se podría afirmar que la responsabilidad social corporativa, también denominada Responsabilidad social empresarial (RSE), así como la innovación, busca la creación de un valor agregado en los productos y servicios que brindan las organizaciones, siendo la responsabilidad social corporativa o RSE una generadora de valor agregado en relación con los grupos de interés de cada organización, sin dejar de lado los objetivos misionales de las mismas. Por lo tanto, es necesario que las organizaciones se sientan obligadas a asumir la RSC como estrategia de innovación para ser más competitivo

en cualquier sector económico, sin embargo el término de RSC, se adopta de manera voluntaria, la cual busca de forma proactiva que mejore la competitividad de la empresa y fomente un desarrollo sostenible.

En consecuencia, se cree que la innovación y la responsabilidad social empresarial mantienen una relación sinérgica, con el fin de alcanzar objetivos de sostenibilidad que asuman las organizaciones. Por ello, todos los sectores económicos abarcan la tendencia de RSE en vista de que son temas globalizados que promueven la renovación de todas las estrategias, procesos y perspectiva de las empresas. Es común que estas prácticas se potencialicen en los sectores más fuertes de las economías mundiales, a nivel nacional, la situación no es distante a ella, ya que las empresas que más aportan a la economía del país, son las que se enfocan en la apropiación y puesta en práctica de estos términos, dentro de los sectores que se destacan en avances de innovación y RSE, encontramos al sector bancario y financiero.

A razón de lo anterior, en la presente investigación se realizará una descripción y análisis de la literatura científica sobre la gestión de la innovación y su relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector bancario. De forma específica, se realizará una revisión sistemática de artículos, tesis y capítulos de libros existentes sobre dichas variables aplicadas al sector bancario entre los años 2015 a 2020, hallados en las bases de datos especializadas como Dialnet, Scielo y Scopus, así como también los hallados en directamente en el buscador de Google académico y las páginas oficiales de las entidades bancarias. Es importante aclarar que esta investigación se realizará sin un límite geográfico,

puesto que se considera que la importancia del sector bancario tiene un alcance universal, por lo que se encontrará bibliografía de diversos países de distintos continentes.

La presente investigación mantendrá la siguiente estructura:

Capítulo 1. Planteamiento del Problema: Este apartado contempla la definición del problema, formulación de la pregunta principal, justificar la creación del presente proyecto, dar a conocer los objetivos generales y específicos de dicha investigación y delimitar el problema a investigar.

Capítulo 2. Marco Teórico: En esta sección se busca establecer las bases teóricas del proyecto, hacer una revisión de antecedentes históricos, definir conceptos y acudir a una revisión bibliográfica de autores y teorías relevantes para el proyecto.

Capítulo 3. Marco Metodológico: En este parágrafo se describirán los aspectos metodológicos aplicados a la investigación, su enfoque, las teorías, técnicas y procedimientos aplicados y bases de datos especializadas utilizadas para la búsqueda de la información.

Capítulo 4. Resultados de la Investigación: el capítulo final se centrará en exponer los resultados de la investigación realizada, su análisis y conclusiones. Así como también las recomendaciones para futuras investigaciones.

1. CAPÍTULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Descripción del problema

Las organizaciones deben apuntarle al desarrollo de estrategias progresistas que capten nuevos clientes y les permitan posicionarse en el mercado creciente y global. Es decir, se cree que el punto de partida de las empresas es la innovación en todas sus áreas estratégicas y no solo centrarse en los productos y servicios que brindan; por eso de acuerdo con Hidalgo (2011) "este mundo globalizado dejó en evidencia la necesidad de que las organizaciones utilicen mecanismos y procesos para administrar la innovación y así obtener ventajas estratégicas" (p. 16).

De igual forma, es importante resaltar que no todas las empresas se centran en diseñar nuevos productos o competir por los adelantos tecnológicos y aun así no dejan de estar a la vanguardia en sus áreas de influencia. Es decir, la innovación no se limita al uso de las últimas tecnologías, sino por el contrario, incluye un proceso creativo continuo, que sea capaz de brindar soluciones creativas a todos los problemas que se puedan presentar dentro de cualquier entidad, sin importar el sector en el que la empresa se desarrolle (Morote, Serrano y Nuchera, 2014).

No obstante, la innovación no puede asumirse como el resultado de un evento espontáneo, sino por el contrario, debe responder a una serie de procesos que permitan obtener un resultado deseado ya sea para solucionar un problema existente, mejorar procesos

anteriores o crear una técnica o producto nunca antes visto. Esto de acuerdo a la definición dada por el Manual de Oslo (2005).

Según lo precedente, es indispensable que al interior de las organizaciones se implementen estrategias innovadoras, que permitan la interacción entre los actores necesarios para que una idea de corte progresista y con capacidad de transformación de procesos se materialice, o bien sea en un producto o servicio digno de ofrecer al mercado. Es así que, la gestión de la innovación es una herramienta vital para el buen desarrollo y el éxito empresarial, ya que permite establecer la forma en que se desarrollarán e integrarán todas las actividades creativas (Gentil, 2001).

Asimismo, la gestión de la innovación se debe priorizar dentro de los procesos de planeación estratégica de cualquier empresa, es decir, se deben organizar y direccionar todos los recursos financieros, tecnológicos, humanos, entre otros, necesarios que puedan aportar a concretar la idea innovadora. Sin embargo, el término innovación y su gestión no solo se enfocan en el ámbito empresarial. La innovación también se basa en una perspectiva social que de igual manera puede expresar la creación de nuevos productos o su mejora, al igual que en los procesos, pero con el objetivo de aportar o retribuir de igual manera a los grupos de interés en relación a lo social.

Por lo tanto, el sector bancario en Colombia no debería ser ajeno a las tendencias mundiales de innovar e impactar a la sociedad a través de las prácticas de RSE como una forma de innovación social que incluso va más allá según Arévalo y Moncada (2016), ya que permite a las empresas más grandes y que más contribuyen mayormente a la economía,

devolver un poco de lo que obtienen del entorno y de la sociedad que les rodea, avanzando hacia una industrialización más sostenible, más ética y por lo tanto más competitiva, ya que crean una imagen favorable llamativa para los clientes.

Así mismo, el sector bancario siendo uno de los que más aporta al desarrollo de la economía de la nación, también se ha comprometido de manera voluntaria a aportar en temas sociales y medioambientales, compromiso que ha ratificado el presidente de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia - Asobancaria, citada por Castro (2019), quien ha dejado claro que la asociación y sus agremiadas acciones siguen incentivando a que impacten positivamente la sociedad y que permitan mantener una imagen confiable de la banca como sector fundamental para el desarrollo del país en el mediano y largo plazo. Esta iniciativa nace al entender que son necesarios un sin número de factores para que una empresa logre el éxito, es importante resaltar también el papel fundamental que juega la confianza para que las organizaciones realmente se mantengan en el tiempo (Castro, 2019). Estás ventajas, entre otras, incita a entidades bancarias a hacer públicos sus informes de RSE.

Por su parte con la gestión de la innovación y las prácticas de RSE se ha encontrado que deberían resultar ser muy cercanas y trabajar de la mano, produciendo como consecuencia para el sector financiero y para sus grupos de interés –stakeholders- una transformación integral de su organización. Al respecto, dice Murillo (2009) los desarrollos tecnológicos son fundamentales en la innovación del sector financiero, ya que aportan métodos de invención y mejora de la gestión administrativa de la organización financiera con sus usuarios.

Empero, Akter et. Al (2019) critica la poca capacidad que han tenido muchas de las innovaciones materializadas de generar efectos a largo plazo en las comunidades. Esto a causa de no existir herramientas que generen una correcta aplicación del conocimiento existente y por lo tanto, se traduce en una fallido, indebido e ineficaz aprovechamiento de la información.

La posibilidad de una mejor gestión de información en el sector bancario sobre la innovación y la RSE, impactará directamente a sus stakeholders porque a nivel de derechos humanos, se establecerían mejores sistemas de control ante abusos a consumidores, proveedores y empleados, a través de reales y efectivos códigos de ética, la inclusión de pequeños proveedores en cadenas globales productivas colaborando así a la expansión económica y globalización de mercados emergentes, además de identificar la posibilidad de apoyar a pequeñas y medianas empresas con un alto componente social en su objeto y razón social y crear nuevas formas de lanzar mejoras e innovaciones de sus productos y servicios, fortaleciendo los lazos con socios, controladores, consumidores y clientes; descubrir cómo generar valor a partir de esto y la ubicación geográfica donde está ubicado el entorno social a intervenir, sin duda representará una gran ventaja para el sector bancario de Colombia.

De ahí que, los beneficios de realizar esta investigación de revisión sistemática sea generar una mejor gestión del conocimiento existente en la materia, con el fin de llegar a una aproximación de la relación que tendrían las buenas prácticas de RSE y la gestión de la innovación para la banca colombiana, pudiendo aportar un mayor impacto con un aprovechamiento más efectivo de las practicas comunes implementadas a través de programas, proyectos, mejoras de procesos, entre otra; ejecutados en las áreas de influencia

de cada empresa del sector bancario. Es decir, para producir aplicación del nuevo conocimiento y la implementación del mismo en cada organización empresarial de la banca colombiana. Además, crearía la oportunidad de conocer de fuentes secundarias publicadas en revistas especializadas, los factores facilitadores de la innovación que influyen en una mejor competitividad entre las empresas que hacen parte de la banca nacional. Por último, otro de los grandes alcances de este trabajo documental recaería sobre identificar los beneficios de implementar innovación en prácticas de RSE a nivel jurídico, tributario, ambiental, social, entre otras dimensiones.

Actualmente, la gestión de la innovación y las prácticas de RSE incluidas en los planes estratégicos de las empresas, generan un aumento significativo de la rentabilidad, un desarrollo sostenible sobre sus áreas de influencia y un favorecimiento en su imagen corporativa según Aguilera y Puerto (2012). Sin embargo, se está fallando en la visibilidad de los resultados y en acciones concretas de intervención a largo plazo, por lo que se cree que estas dos variables, RSE e innovación no están siendo indicadores susceptibles de medición en los planes estratégicos de la banca.

Lo anterior, muestra que las empresas tienen a su disposición distintos métodos y ámbitos para impactar, pero evidentemente no saben por dónde comenzar. Es por ello que es fundamental gestionar de manera inteligente la información y literatura disponible y así empezar a capacitar al capital humano, que es uno de los factores más importantes para que las empresas se relacionen con la comunidad más allá del ámbito comercial (Aguilera y Puerto, 2012) y este trabajo documental sin duda será una gran herramienta que aporte a ese objetivo.

De lo anterior, se puede colegir que aun cuando la RSE puede considerarse como un tipo de innovación social o un asunto que va más allá, se hace necesario para la comunidad científica y académica hallar la relación entre estas dos variables y si es posible determinar el alcance e incidencia de una sobre la otra cuando de sector bancario colombiano se trata. Es justo aquí, donde esta reflexión hecha de fuentes secundarias cobra relevancia.

1.1.2. Formulación del Problema

En consecuencia, con el planteamiento del problema, se formula la siguiente pregunta de investigación documental;

¿De qué manera se relaciona la gestión de la innovación y las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector Bancario Colombiano para que se dimensione la importancia y los beneficios de una banca más responsable con su entorno?

1.1.3. Preguntas secundarias

- ✓ ¿Cómo son las prácticas de RSE más comunes que desarrolla el sector bancario dentro de sus áreas de influencia?
- ✓ ¿Cuáles han sido las iniciativas y los programas implementados por el sector bancario colombiano sobre la gestión de la innovación social?
- ✓ ¿Cuáles son los beneficios que pueden obtener las entidades bancarias y los grupos de interés al aplicar procesos de innovación a sus áreas de responsabilidad social empresarial?

- ¿Cuáles son los factores facilitadores de la innovación que influyen en las prácticas de RSE en el sector Bancario en Colombia?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Analizar la relación entre la gestión de la innovación y las prácticas de RSE en el sector bancario en Colombia, a través de una revisión sistemática que permita dimensionar la importancia de una banca más responsable con su entorno y áreas de influencia.

1.2.1.1. Objetivos específicos

- Diagnosticar las prácticas de responsabilidad social empresarial más comunes que desarrolla el sector bancario dentro de sus áreas de influencia.
- Identificar los factores facilitadores de la innovación que influyen en las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector Bancario en Colombia.
- Describir las iniciativas y los programas que se han implementado en el sector Bancario Colombiano sobre la gestión de la innovación social.
- Determinar los beneficios la gestión de la innovación, en función de la responsabilidad social de las empresas en el sector bancario.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La elaboración de la presente investigación se ve enmarcada en el ámbito empresarial, en el cual, gracias a una nueva generación de líderes, nuevos mercados y prácticas, se encuentra en auge la ejecución de la Responsabilidad Social Empresarial, esta situación no es ajena al sector bancario, pues cada vez es más común encontrar en la literatura científica el concepto de banca responsable. Sin embargo, en dicha literatura no es clara la relación existente entre la gestión de innovación y las prácticas de responsabilidad social empresarial.

Contar con esta información permitirá conocer los beneficios que puede obtener la banca y sus grupos de interés si se aplican procesos de innovación a los servicios que presta en su área de RSE. En este sentido, la presente investigación pretende aportar conocimiento sobre las variables ya mencionadas en las entidades bancarias, en lo cual radica el valor teórico de este trabajo.

De igual forma, se pretende desarrollar este trabajo en un lenguaje sencillo y amigable con los estudiantes de distintas profesiones interesadas en estos temas, ya que busca convertirse en una fuente de consulta que brinde información clara y organizada de la literatura ya existente, orientando la investigación hacia la democratización y universalización del conocimiento, aspecto de vital importancia en todos los ámbitos educativos.

En resumen, esta investigación es de utilidad para tres grupos, principalmente. El primero de ellos, las entidades bancarias, ya que podrán conocer los posibles beneficios que trae consigo la implementación de procesos de innovación dentro del área de RSE. En el

segundo grupo la ciudadanía en general, que es la receptora de los servicios, planes y programas de RSE de las entidades bancarias. Por último, los estudiantes, al contar con una revisión sistemática de artículos, revistas y capítulos de libros sobre los temas ya planteados y la nueva información generada en las conclusiones de este proyecto.

Así, la importancia de este trabajo radica en evidenciar la necesidad de los bancos, como empresas de vital importancia para la estabilidad de los países, de estar a la vanguardia no solo en las nuevas tecnologías y nuevos procesos que permitan mejorar los servicios y productos intangibles que ofrecen, sino también de orientar sus acciones hacia la devolución de beneficios a las sociedades y áreas de influencia que impactan en el desarrollo de su labor, y así comprometerse con el logro de los objetivos del desarrollo sostenible, los cuales son un compromiso de todos.

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En la presente investigación se aborda la temática de estudio enmarcada en la disciplina de la administración: Innovación y RSE, temas articulados en la línea de investigación de la Maestría de Administración de Empresas e Innovación: “Desarrollo Gerencial”, en la Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Simón Bolívar sede Barranquilla, Atlántico, la cual es llevada a cabo de manera documental y en la fracción de tiempo entre 2015 a 2020.

II CAPÍTULO

2. MARCO REFERENCIAL

2.1.1. Antecedentes

En este punto, es claro que la gestión de la innovación y la responsabilidad son vitales para el desarrollo empresarial, y a pesar de que han sido ampliamente estudiados y teorizados, son pocas las veces en que se han relacionado entre sí. A nivel latinoamericano, se pueden encontrar una serie de publicaciones investigativas que abordan bajo distintos lentes dicho enlace, entre estas se pueden destacar la ponencia realizada Niño y Llorente (2009, p 45), esta se centró en analizar prácticas de bancarización como una visión de compromiso social, en ella se encontró como resultado que aquellas empresas que presentaban una robustez en temas de responsabilidad social, son precisamente las que reconocían que el aumento de la penetración de los servicios financieros básicos no sólo aumentaba la rentabilidad de la empresa, sino también que hace parte de sus compromisos con la sociedad.

En este sentido, se brinda un punto de partida para conocer como al interior del sector bancario se ponen en marcha planes, programas y proyectos que buscan retribuir a la sociedad los beneficios que de ella han tomado.

Asimismo, Macías (2011, p. 20) hace un análisis comparativo a través de cuatro puntos de encuentro, los cuales son: innovación disruptiva, innovación organizacional, relación entre innovación y emprendimiento e innovación social. Esta investigación logró encasillar a la responsabilidad social como una forma de innovación social, resaltando el impacto social de la innovación, particularmente en la población de bajos ingresos. Por lo que es relevante en la presente investigación, ya que plantea la línea investigativa que concuerda con la visión de responsabilidad social, resaltada en el presente proyecto.

Siguiendo con lo anterior, otro trabajo es la ponencia titulada responsabilidad social corporativa e innovación: propuesta de diseño su medición, la cual buscó proponer una herramienta conceptual para los directivos de empresas, que les permitiera medir la relación entre la innovación y la responsabilidad social y prever escenarios que conduzcan a toma de decisiones sobre la intensidad de la innovación a aplicar en los distintos campos de acción dentro de las empresas. Esto utilizando una exhaustiva revisión documental en las bases de datos ProQuest, Emerald, EBSCO, SSRN, entre otras, los que les permitió a los autores determinar que efectivamente existe una relación bidireccional entre innovación y RSE (Mejía, Sánchez y Hernández, 2014).

Esta investigación se vuelve relevante para el presente trabajo debido a que proporcionó un sin número de referencias bibliográficas que ayudan a direccionar la revisión documental del presente proyecto.

Por último, la revista Forum Empresarial en 2012 aborda una relación entre las variables de la investigación, haciendo un estudio de caso basados en empresas venezolanas. En el que concluyó que múltiples empresas trabajan incesantemente por desarrollar iniciativas relacionadas con innovaciones sociales que apoyan el progreso de la empresa contribuyendo con la sociedad y el ambiente en un contexto sostenible.

Sin embargo, a nivel país, se deben rescatar investigaciones como la de Gordillo (2018), quien mediante un análisis empírico, busca determinar la relación entre las variables de innovación y responsabilidad social empresarial respecto a la competitividad empresarial tomando como casos de estudio a las grandes empresas de Ibagué.

Lo anterior utilizando una metodología mixta donde describe, explica y correlaciona los tres términos abordados a lo largo de la investigación y utilizando encuestas estructuradas realizadas a los gerentes de 8 empresas de la mencionada ciudad, y usando insumos de la estadística descriptiva, esta investigación arrojó como resultado que si existe una correlación estadística entre los tres términos.

El documento brinda una visión más cuantitativa a la hora de intentar establecer una relación entre las variables ya mencionadas, incluyendo claro está la competitividad como un concepto de importancia, lo que no es relevante para el actual trabajo pero sus aportes teóricos y estadísticos fueron una fuente de consulta que ayuda a cumplir los objetivos del actual proyecto.

De igual forma, dentro del país se han realizado múltiples investigaciones donde se abordan por lo menos una de las variables utilizadas en el presente trabajo, como es el caso donde los autores Simmonds, Hernández y Alvarino (2016, p. 25), plantean la necesidad de incluir en el sector hotelero herramientas de gestión empresarial que ayuden a fortalecer la competitividad de las empresas a través de procesos continuos de innovación, esto a través de la propuesta de un modelo conceptual de sistema de gestión diseñado para cada hotel estudiado, siguiendo la norma UNE 66002, demostrando la importancia de los sistemas de gestión para lograr una estabilidad y un crecimiento de las empresas sin importar su área de influencia. Del anterior trabajo, se rescataron múltiples definiciones que serán usadas a lo largo de la presente investigación.

En cuanto a la RSE, fue posible identificar múltiples trabajos que aportaron información relevante sobre, cómo dichas prácticas en distintas empresas al interior del país, aportando así puntos de comparación.

Ahora bien, Riaño (2013) plantea a través de una revisión exhaustiva de la empresa mencionada, la historia extraordinaria de emprendimiento y gestión, y concluye entre otras cosas que el éxito de C&W se debe a que se centra en generar una innovación en valor y que permite diferenciar a la cadena de restaurantes de otras, ya que vende más que comida, vende arte. En cuanto a su RSE concluye, que es la causa de la buena reputación de la cadena, ya que esta publicita de buena manera su contratación de personal vulnerable e invierte en la educación de sus empleados.

En este mismo grupo se encontró un ensayo de Olano (2014). Estudio de la responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos, que a través de una revisión documental esclarece cuáles son los programas y proyectos llevados a cabo por al menos 10 empresas o agremiaciones colombianas, estableciendo los modelos implementados por esta y haciendo un llamado a que el gobierno y el sector privado se unan para satisfacer las necesidades sociales. El trabajo anterior, no solo ilustra ejemplo de casos exitosos sino que también aporta el concepto de innovación de valor, de la cual se hablará más adelante.

Sin embargo, al intentar aterrizar la investigación en el sector bancario, la búsqueda se vuelve más difusa y limitada, a pesar de que dicha información sería de interés no solo a

los académicos que teorizan sobre la administración, sino también a administradores y emprendedores de todos los sectores económicos.

En este sentido, se encontraron antecedentes relevantes de las dos variables por separado, inicialmente al indagar sobre la responsabilidad social empresarial en el sector bancario, se hallaron dos investigaciones que serán de ayuda para cumplir los objetivos trazados, una de ellas, es el artículo denominado prácticas de responsabilidad social empresarial de la banca colombiana: estudio documental sobre Bancolombia, banco de Bogotá y Davivienda de la autoría de Marulanda (2014), en dicho artículo, se realiza un análisis sobre los avances que han presentado las tres entidades bancarias ya mencionadas, en el tema de RSE y se aportan sugerencias para lograr que el gasto de estas entidades en responsabilidad social vaya de la mano con buenos resultados.

Siguiendo con este conjunto de ideas, se resalta la publicación realizada por El Banco de Desarrollo de América Latina titulada Transformación digital e innovación abierta en la banca. El caso del BBVA en el año 2017, en la cual se aborda como se ha llevado a cabo el proceso de transformación que han sufrido los bancos para poder adaptarse a la nueva era digital, y resaltar que ventajas proporciona este proceso, la investigación concluye resaltando la importancia de que cada banco necesita ser capaz de operar en el mundo digital, utilizando el caso BBVA como un referente de éxito. Proporcionando así, un punto de comparación sobre el éxito de innovaciones de banca digital aplicables al presente trabajo.

Por otro lado, para el caso de la gestión de la innovación en el sector bancario se hizo útil consultar al artículo análisis de la innovación financiera tecnológica y su relevancia en el

riesgo operativo de las entidades bancarias colombianas, en este Martínez (2019), realiza una ardua investigación cualitativa de tipo documental, sobre la innovación tecnológica desarrollada por las entidades bancarias y concluye que con esta serie de innovaciones, también se generan una serie de riesgos que deben ser tomados en cuenta por las entidades bancarias. Esto dejó en evidencia el tipo de innovación más popular en el sector bancario, y nos sentó las bases para abordar este tipo de innovación en nuestro caso de estudio.

De acuerdo a lo anterior, se observa una bibliografía amplia al momento de tratar cada una de las variables del presente proyecto de forma individual, pero demuestra que existe una bibliografía limitada cuando se requiere establecer un contexto y relación de las variables en conjunto, esto a nivel nacional aplicadas al sector bancario.

2.2. Marco teórico

2.2.1. La innovación como proceso creativo

Resulta imposible trazar una línea del tiempo narrando la historia de la humanidad sin que en ella se presenten descubrimientos, adelantos e inventos que transforman el estatus quo. Es así entonces que la innovación ha estado presente desde el nacimiento de la industria, incluso desde mucho antes, desde la invención de la rueda, pasando por la polea, la utilización de maquinaria compleja, el uso de energía mecánica, la creación del papel dinero, entre otros cientos de puntos de inicio.

Sin embargo, es hasta mediados del siglo XX que este concepto toma una connotación positiva dentro de todas las esferas de la sociedad, permitiendo no solo que se mejoraran procesos ya existentes en distintos sectores de la economía, sino también fue la causa de la

invención de múltiples equipos tecnológicos entre los años 60´s y 90´s, que cambiaron la vida como la conocíamos, abriendo la puerta para una nueva era de la industrialización.

Por consiguiente, la innovación empezó a asimilarse entonces como sinónimo de mejora y progreso, como herramienta para el cambio, como un fenómeno de la sociedad moderna, y como todo fenómeno, comenzó a ser estudiada y aplicada en distintos ámbitos, entre ellos el empresarial. Una de las primeras teorías alrededor del concepto de innovación en el ámbito empresarial fue la del Empresario Innovador expuesta por Shumpeter (1963) donde afirma que la innovación consiste en "la inclusión de cambios continuos en cualquier área o proceso dentro de una empresa, ya sea en el proceso, productos, cadenas de abastecimientos, etc., y que además de ser continuo, es direccionado al beneficio del cliente o usuario final".

Por lo anterior, se afirma que la innovación como fenómeno es tan antiguo como el hombre, pues a lo largo de toda la historia de la humanidad se encuentran hechos, momentos e ideas novedosas que han permitido la evolución de la sociedad y la supervivencia del hombre (Neal y Cameron, 2014). Sin embargo, su desarrollo académico y en el ámbito empresarial es relativamente creciente, es entonces desde los años 50 que el concepto de innovación se ha traducido en sinónimo de progreso, hasta el punto de que se podría afirmar que es la clave para que los países desarrollados se mantengan como potencia y la oportunidad para que las naciones en vías de desarrollo consoliden sus economías. Es precisamente bajo el lente de la economía que surgen las primeras definiciones de la innovación como concepto.

Así, se encontró que uno de los primeros autores en referirse a la innovación como método para producir o aumentar las riquezas fue Baptiste Say en 1803, citado por Bierwirth (2013) al manifestar que innovación es el ejercicio de encajar diferentes recursos con posibilidades de generar riqueza, al fijarle al producto o servicio un elemento capaz de añadirle valor. Sin embargo, Schumpeter citado por Dávila (2004), quien aportó el concepto de innovación a la literatura económica, definiéndose como la introducción de nuevos productos o con mayor calidad en los ya existentes, también la incorporación de nuevos métodos de producción para la industria, la expansión a nuevos mercados, la adopción de nuevas fuentes de abastecimiento, así como la adopción e introducción de nuevas formas de competitividad que permitan la redefinición de las industrias, popularizando así, la idea de destrucción creativa.

En esta misma línea argumentativa, el concepto dado por Nelson y Winter, (1982), los cuales señalan que la innovación es un cambio que requiere un cierto grado de imaginación, causando un cambio en las formas de hacer las cosas, resaltando así, la importancia del proceso creativo dentro de la innovación.

De igual forma, Porter (1990), afirma que las empresas al innovar logran crear nuevas ventajas competitivas. Ambas aproximaciones a groso modo relacionan la innovación, con nuevas tecnologías y maneras de hacer las cosas. Definición semejante a la dada por La Organización para la Cooperación y el Desarrollo (2005), la cual asegura que la innovación es la entrada de un producto, llámese bien, servicio, proceso nuevo o mejorado en su mayor parte, incluso podría referirse a un método de comercialización. Método de organización

nuevo aplicado a las prácticas comerciales o a la organización del trabajo y a las relaciones externas.

De acuerdo con esta variedad de definiciones, se podría observar dos clases de innovación una vista desde el cambio en la oferta y otra desde la transformación en la demanda. En palabras de Drucker (1985), existen dos tipos de innovación, la primera enfatiza el punto de vista de Schumpeter y Say, citado por Dávila (2004) en el que se define la innovación como la variación en la utilización de recursos, haciendo referencia a la oferta. El otro punto de vista es la innovación como la labor de transformar el valor y el agrado brindado al cliente final, haciendo referencia a la demanda. Sin embargo, el mismo puntualiza la innovación como un conjunto de pasos, actores y situaciones que tienen que trabajar de manera mancomunada para producir un avance o beneficio real.

De lo anterior, se resalta que es necesario gestionar y fortalecer el ambiente creativo de la empresa como mecanismo para impulsar la innovación (Ortiz et. Al, 2004) ya que el comportamiento organizacional abarca una amplia variedad de temas, y dentro de estos se encuentran el clima, la cultura, el desarrollo y el cambio en las organizaciones o empresas que durante su trabajo diario buscan generar día a día innovaciones dentro de sus diferentes facetas. Así las cosas, asegura Clavijo (2000) que se han introducido conocimiento e innovación como factores estratégicos y de competitividad en las organizaciones del sistema financiero colombiano.

Asimismo, para Murillo (2009) quien estudia el conocimiento y la innovación en los procesos de transformación organizacional en el sistema bancario colombiano, sus

implicaciones en los procesos de trabajos y las nuevas formas de agrupación sectorial llegando a conclusiones como que los cambios tecnológicos y la innovación, generan un fortalecimiento en los sistemas informativos, lo que incrementa su validez y fiabilidad. En consecuencia, una ampliación en la velocidad y acoplamiento en las operaciones, mediante un aumento en el grado de especialización de las actividades y una inclinación hacia el autocontrol con el soporte de nuevas tecnologías.

Sin embargo, la innovación como proceso creativo en Colombia dice este mismo autor que en los sistemas nacionales de innovación, se acuerda tener en cuenta dos perspectivas que permiten entender mejor el tema. El poder reconocer el aprendizaje como un procedimiento que tiene sus periodos, en tal sentido, al agregar el aprendizaje, el conocimiento y la creatividad, se podrá referir a la innovación y como segundo, lugar es riguroso comprender que la innovación exige la expansión y el aprovechamiento para que se consolide, así, se podrá conversar de la innovación como de un proceso de intercambio. (Murillo, 2009).

Autores como McAdam y McClelland (2002), señalan que la innovación como ventaja competitiva solicita la concepción de modernas ideas y que estas han convertido a la creatividad en la palabra de la innovación. De igual forma, para Gurteen (1999) la innovación es colocar la creatividad en acción, a la vez, la creatividad incluye la variedad de pensamiento pero la disconformidad con la innovación es que esta demanda que ese pensamiento converja y hasta se realice.

Por su parte, González (2005) sobre la innovación asegura que la relevancia decisiva de este factor es la capacidad que tiene de impulsar el crecimiento económico y la mejora de los estándares de vida de las personas a largo plazo. Además, también afirma que la innovación hoy es un herramienta necesaria e importante para hacer frente a retos de la humanidad como desigualdad y pobreza, educación, cambio climático, salud y hasta medio ambiente (González, 2005).

Habiendo mencionado que la innovación se relaciona directamente con aprendizaje, creatividad, conocimiento y transferencia de este, Paz (2017) dice que en las organizaciones la transferencia del conocimiento como proceso integral, debería centrarse tanto en la creación de nuevos conocimientos, así como también en las diferentes modalidades para estructurarlo, transferirlo, aplicarlo y aumentarlo para generar ventajas competitivas, convirtiéndose entonces en organizaciones inteligentes a través de decisiones gerenciales que faciliten una cultura orientada al conocimiento y la competitividad.

Simultáneamente, García (2007) establecen que la primera medida en la vía hacia la innovación es el desarrollo de la creatividad, es decir, la capacidad de pensar nuevas soluciones a un problema actual, de detectar varios problemas y de utilizar bienes de modos inéditos. Es decir, las dos, -creatividad e innovación – pueden estar presentes en tiempo idéntico; se puede crear y a su vez innovar cuando a resolución de problemas se refiere.

Por lo tanto, ahora se hace necesario hablar del proceso creativo que genera innovación, el cual tiene una serie de etapas o fases que documenta el mismo Ordoñez (2010) así:

En una primera etapa de investigación; segunda, etapa de ideación; tercera, etapa de desarrollo o iluminación y por último la etapa de implementación. Al respecto se ha dicho que durante la primera etapa del proceso, que corresponde a la de investigación, el supuesto creativo reúne todo modelo de información relacionada con el problema a solucionar a fin de producir una base de conocimientos que le permita dar comienzo el pensamiento creativo. En segunda fase que es la de ideación o incubación, se espera encontrar solución al problema planteado. Luego en la etapa de desarrollo, estas ideas se convierten en prototipos o planes pilotos, buscando trasladar las ideas a un mundo tangible para experimentar el posible funcionamiento de lo que se esté creando y/o innovando. Finalmente, en la etapa de implementación es donde la idea programada de la etapa anterior se pone en marcha.

Así que, la innovación como parte del proceso creativo debe entenderse como el acto frecuentemente repetido de aplicar cambios técnicos nuevos a la empresa, para lograr beneficios mayores, crecimiento, sostenibilidad y competitividad (Machado, 1997). Asimismo, la Comisión Europea (1995) afirma que la innovación es sinónimo de producir, similar y explotar con éxito una novedad, en las esferas económicas y sociales, de manera que aporte soluciones inéditas a los problemas y que permita responder a las necesidades de las personas en la sociedad.

Por lo expresado, se entiende la innovación como parte de la creatividad, como un resultado exitoso de adaptación al cambio que se sostiene en la inspiración, que es buscada de manera intencionada y periódica dentro de una organización, apoyada por las tecnologías actuales, rompiendo paradigmas organizacionales; además el proceso creativo debe ser considerado como una de las más elevadas potencialidades del ser humano que implica

habilidades del pensamientos e integra procesos cognitivos para el logro de una idea o pensamiento nuevo (Arévalo y Martínez, 2019).

2.2.2. Tipos de innovación

Al existir infinitos conceptos de innovación se produce de igual forma una proliferación de divisiones más segmentadas de innovación, lo que conocemos como tipos de innovación. De esta forma, el Manual de Oslo en su tercera edición, bajo su concepción muestra cuatro tipos de innovación que se relación directamente en el concepto, pero los cuales apuntan y se caracterizan en situaciones distintas, como lo muestra la siguiente ilustración;

Ilustración 1. Cuatro tipos de innovación.

Fuente: elaboración propia (2020), según Manual de Oslo, 2005.

Una característica que tienen en común estos tipos de innovación es que las ideas de innovación deben haber sido introducidos a nivel empresa, es decir, dicha idea de innovación ya hace parte de la organización y sus actividades. De igual manera, hay conceptos que mantienen una relación según lo expuesto en el mismo manual, como la innovación de productos y procesos, definiciones que ya presentes en la versión anterior de dicho documento.

De igual forma, existen otros tipos de innovación, los planteados por la Fundación Cotec (2001), en su libro innovación tecnológica. Ideas básicas, que estructura la clasificación de innovación, de acuerdo con dos criterios. El primer criterio va acorde al grado de novedad de la innovación y el segundo criterio a la naturaleza de la innovación. En el cual se hará énfasis en la siguiente ilustración;

Ilustración 2. Tipo de innovación según la naturaleza de la misma.

Fuente: elaboración propia (2020) según Fundación Cotec (2001).

Lo anterior denota una relación entre este tipo de innovación respecto a la naturaleza y los tipos de innovación referentes al concepto planteado en el Manual de Oslo tercera

edición, sin embargo, esta relación no parte del término de tecnología sino de la aplicación del conocimiento a los productos y/o servicios, y procesos. Así como, la relación que guarda con los otros tipos de innovación en la misma definición.

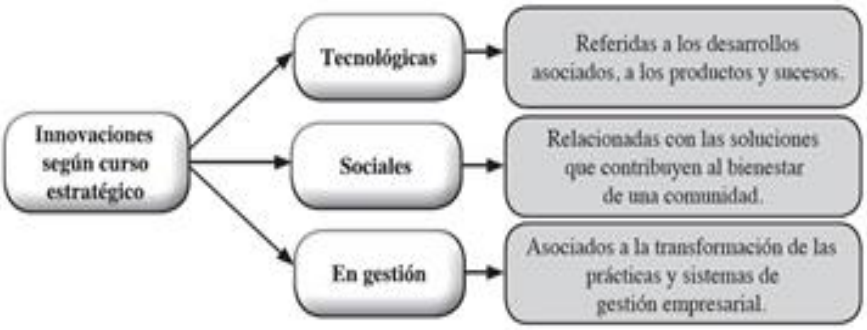
Por otro lado, los autores Ortíz & Nagles (2013), establecen una clasificación que busca una mejor compresión de la innovación y las formas que ésta adopta. Una que hace referencia a las innovaciones que se encuentran documentadas y son generalmente usadas normalmente, a estas las clasifican como innovaciones tradicionales, y aquellas que, aunque se encuentran documentadas de forma independiente, generan una nueva forma de pensamiento que direcciona estratégicamente y hacen parte de vertientes en temas de gestión, a estas las clasificaron como innovaciones no tradicionales. De acuerdo a lo anterior, se muestra en la ilustración 3:

Ilustración 3. Clasificación de la Innovación.

Fuente: elaboración propia (2020) según Ortíz & Nagles, 2013.

De acuerdo a los autores, la clasificación que plantean es bastante amplia. Por lo tanto, se hará énfasis en la clasificación y tipos que guarden relación con los objetivos del presente trabajo. Siguiendo en ese orden, las innovaciones según su curso estratégico se definen como aquellas donde la idea o actividad innovadora puede direccionar estratégicamente en cualquier campo de la clasificación, ver ilustración 4, y si se logra la innovación genera un amplio impacto (Ortíz y Nagles, 2013).

Ilustración 4. Innovaciones según su curso estratégico.

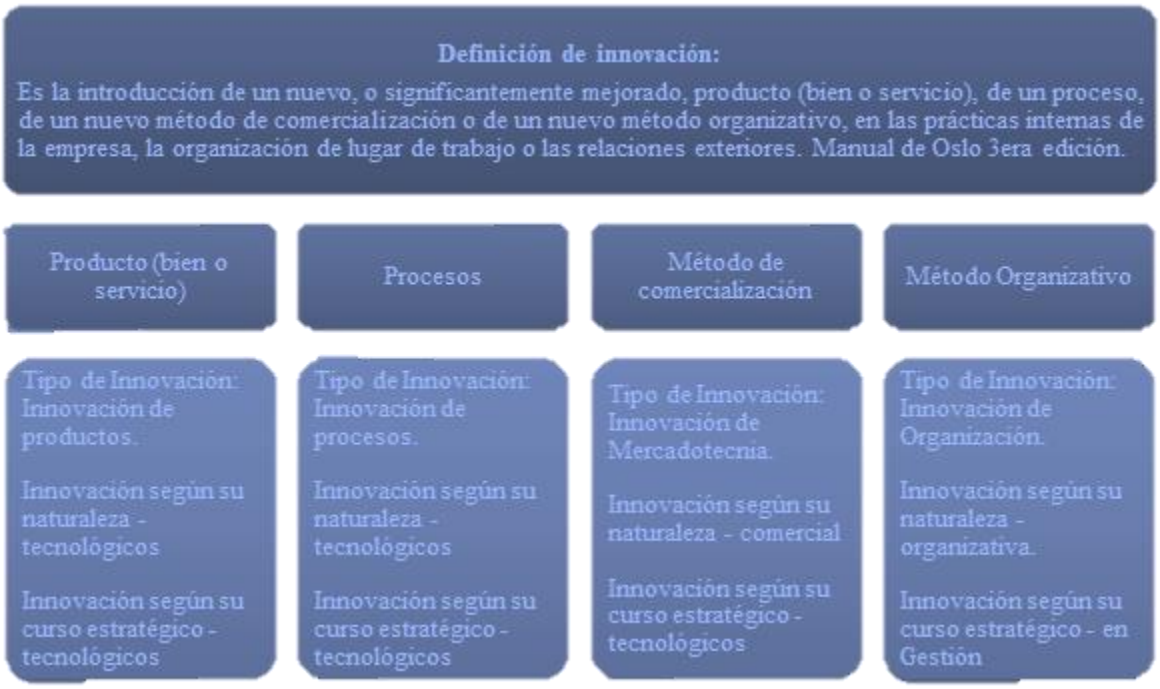


Fuente: Ortíz y Nagles, 2013.

De acuerdo a esta clasificación, las innovaciones según el curso tecnológico apuntan a la introducción de nuevos productos o servicios, o en su defecto, la mejora de los ya existentes. Sin embargo, se hace referencia a los cambios que este tipo de innovación también apunte a cambios o mejoras, y a nuevos procesos dentro de la organización. Además de esto, según el curso en gestión, se orienta a la generación de nuevos métodos de gestión en los diferentes ámbitos y contextos organizacionales que terminan generando un impacto, una corriente o cultura de innovación.

De acuerdo a lo anterior, se denotan las relaciones de forma general que tienen los distintos tipos de innovación abordados y su clasificación con la definición de innovación referenciada desde el Manual de Oslo. Como se explica en la ilustración 5.

Ilustración 5. Relación general que tienen los distintos tipos de innovación abordados.



Fuente: elaboración propia, 2020.

Sin embargo, pese a la relación anterior que es relevante para evidenciar las múltiples formas como cada autor aborda los tipos de innovación, es necesario aclarar que a razón del presente trabajo y en busca de cumplir con sus objetivos, se tomará como guía la tipificación realizada por Ortíz & Nagles, la cual ya fue aplicada con anterioridad.

Siendo así, es vital retomar la clasificación según el curso estratégico que muestra Ortíz & Nagles (2013). Ver ilustración 4, que hace referencia a las innovaciones según el curso social, puesto que, mediante innovaciones de tipo social se busca dar ideas novedosas para solucionar problemas y también necesidades sociales, logrando impactar según el alcance que se le dé a dicha idea.

De igual forma, el concepto guarda relación con el expuesto por León, Baptista, y Contreras (2012), quienes establecen que la innovación social puede ser un producto, proceso o tecnología, además podría ser un principio, una idea, legislación, movimiento social o también una intervención, que de igual manera puede contemplar una combinación entre ellos. Por lo tanto, podemos considerar que este tipo de innovación pasa a clasificarse como un modelo estratégico que busca confianza y fortalecimiento de su competitividad en el mercado, no obstante estos mismos autores, consideran que este tipo de innovación es verdaderamente social sólo si generan beneficios para la sociedad y que las empresas busquen generar algo más que valor financiero.

En consecuencia, se parte de que el aprovechamiento de la creatividad innovadora, los conocimientos y habilidades, tanto como la motivación de los grupos de interés, abordando el aprendizaje organizativo dentro de la cadena de valor de la empresa, dependería en gran medida el éxito de esta, aludiendo a Mathison, Gándara, Primera, y García (2007). Así como lo expresa el Manual de Oslo, al afirmar que los impactos que tiene la innovación en las empresas pueden ir desde las ventas hasta la mejora de la productividad y la eficiencia. Siendo así, que las innovaciones que conllevan un carácter de tipo social se enmarquen en los efectos de responsabilidad social de las empresas (Ortíz y Nagles, 2013).

De acuerdo a esto, y el contexto de desarrollo de la investigación se pueden resaltar factores de éxito que contribuyen a la innovación social, entre ellos, innovación planificada y aplicada a modelos de negocio, habilidades de empresas para resolver de manera más eficaz los problemas sociales y medioambientales, innovación participativa y responsabilidad de la tecnología. De igual forma, el desempeño de la innovación social impacta a aspectos de

disminución de la pobreza, preservación del medioambiente, cohesión social y cooperación y los modelos de negocios innovadores que apuesten a la salud y la educación (León, Baptista, y Contreras, 2012).

Sin embargo, la aplicación de las ideas innovadoras o de innovación, independientemente del tipo de innovación que trate, debe partir un proceso que garantice la planeación, consecución, dirección y control de recursos para que se pueda llevar a cabo dicha idea, a esta concepción se le entiende como Gestión de la Innovación.

2.2.3. Gestión de la innovación

Como se había planteado anteriormente, se necesita de una estrategia, modelo, proceso, o un conjunto de estas para que las ideas que se plantean como innovadoras, cumplan con la finalidad por las cuales fueron propuestas, indistintamente del tipo de innovación que se requiera. Teniendo esto presente, podemos abordar a Álzate (2005), quien lo plantea como un proceso que está orientado a organizar y dirigir los recursos con los que se cuentan, con el fin de promover y aumentar la creación de nuevos conocimientos e ideas que logren obtener nuevos productos o procesos que alcancen el éxito en el mercado.

Otra definición que guarda similitud es la expuesta en el libro Innovación tecnológica. Ideas básicas de la fundación Cotec (2007), citando a Roberts, la cual se basa en la organización y dirección de los recursos, aumentando la creación de nuevos conocimientos y generación de ideas técnicas para las obtenciones de nuevos productos, procesos y servicios, o la mejoría de los que ya existen, apuntando a que se transfieran a la fabricación, distribución y uso. De acuerdo a estas ideas se puede inferir que este tipo de gestión es una

estrategia de primera magnitud o bien dicho, un proceso estratégico dentro de las organizaciones, es necesario desarrollar todos los pasos que influyen en el ámbito de la gestión aplicados a todos los procesos de materialización de actividades de innovación.

Por otro lado, Ortiz y Nagles (2013), muestran que gestionar la innovación, implica definir la estrategia más acertada para direccionar las ideas innovadoras y los recursos necesarios que tiene la organización y que logren mantener consecución de innovaciones y permitan hacer frente en el mercado. Los mismos autores en el contexto de las empresas, definen la gestión de la innovación como el motor que transforma y permite la combinación de capacidades técnicas, financieras, comerciales, administrativas, entre otras, para desarrollar procesos que permitan lanzar de manera continua al mercado productos y servicios nuevos o la mejoría de estos.

Entonces, la gestión de la innovación es una actividad a la que debe acudir toda la banca colombiana por cuanto está íntimamente ligada con el proceso creativo y su última fase de implementación y/o materialización de la idea.

Asimismo, Pérez (2012) dice que para que en el sector bancario la innovación sea aplicada en las prácticas de RSE se debe primero definir las áreas de mayor interés para los clientes, dándoles un peso más significativo en el diseño de sus políticas de RSE. De lo anterior, se espera que las entidades bancarias obtengan mayores beneficios y un feedback más positivo si se concentran sus iniciativas sociales en los propios consumidores, llevándoles a conseguir mayores niveles de satisfacción de este colectivo. Seguidamente esta autora sugiere que debe haber un mayor y mejor aprovechamiento del potencial estratégico

de comunicación corporativa en materia de RSE, pues la banca viene sufriendo un desconocimiento de sus iniciativas corporativas lo que detona en la falta de interés del cliente por la RSE.

2.2.4. Sostenibilidad

Es gracias a los cambios en los modelos económicos, fruto en mayor medida por la innovación y su impacto positivo en el crecimiento de las industrias, que se empezaron a presentar una serie de afectaciones tanto al entorno que rodea las principales áreas industrializadas de los centros urbanos, como a las comunidades que lo conforman, situación que fue en ascenso hasta convertirse en lo que muchos autores denominan como una emergencia planetaria, que pone en riesgo el futuro de los habitantes del planeta (Bybee, 1991).

Es por esto que surge la necesidad de que la innovación vaya de la mano con otro concepto propio de la era moderna: la sostenibilidad. La primera vez que se habla de manera oficial de los impactos negativos de la industrialización y del crecimiento poblacional, fue en el informe de Brundtland titulado nuestro futuro común, elaborado por Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987), en este documento se define sostenibilidad como el desarrollo que tiene por objetivo la satisfacción de las necesidades presentes, sin que se vea comprometida la capacidad de desarrollo en el futuro, así logrando garantizar el equilibrio entre los pilares de la sostenibilidad, la protección medio ambiental, el desarrollo social y el crecimiento económico. Es en busca de lograr que estas tres esferas trabajen en

conjunto y brillen con luz propia, que dicha organización sugiere que este asunto es responsabilidad de todos, de los gobiernos, las empresas y las comunidades.

En este sentido, las empresas se han comprometido a ayudar a combatir el cambio climático, la desigualdad social, y a luchar por lograr los objetivos del desarrollo sostenibles, los cuales fueron pactados al interior de las Naciones Unidas (ONU).

Así, el presidente de Asobancaria, Gómez (2020), afirma que esta agremiación reconoce que, trabajar en la realización de los objetivos de desarrollo sostenible no es solo una tarea del Gobierno Nacional, sino muy por el contrario, el sector privado debe asumir y mantener un rol activo que le permita resarcir los daños que pueda ocasionar en su entorno de incidencia, debido a la importancia del sector como vehículo y motor de la economía en el país.

Estas iniciativas nacen principalmente de la crítica social que impulsa a las empresas a buscar mayor confianza entre sus clientes, desarrollar un crecimiento más ético y responsable. A este compromiso se le conoce como, Responsabilidad Social Empresarial.

2.2.5. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Inicialmente, producto de un crecimiento desmedido de la industrialización, la globalización y el consumismo, surgen nuevos problemas, como la contaminación ambiental, la desigualdad social, la explotación laboral y un sin fin de conflictos causados por los cambios introducidos a la sociedad. Es bajo estas condiciones y en un proceso casi que paralelo al de la innovación, que se empieza a gestar en el seno de la sociedad estadounidense un nuevo concepto que permita nombrar las acciones positivas que desarrollan empresas de

todos los sectores en pro de la sociedad y su entorno cercano en busca de retribuir los beneficios obtenidos de ella, como medida para contrarrestar o minimizar los impactos negativos que se generan por la actividad económica de cada organización.

Muchos de estos factores conllevaron a que se definiera por primera vez el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (Bowen, 1953), expresa como las obligaciones que tienen los empresarios de promover las estrategias político-corporativas que permitan la capacidad de tomar decisiones, o en su defecto, para seguir directrices que vayan acordes a los objetivos y valores de la organización.

No obstante, fue en la década de los 70 que comienza a tratarse este tema desde la academia, con las publicaciones de múltiples autores. Sin embargo, fue precisamente Carroll (1991) quien desarrolló La teoría de la pirámide, donde define las cuatro clases de responsabilidades de la empresa: económicas, legales, éticas y filantrópicas. Que se resumen así;

Ilustración 6. La teoría de la pirámide.

En resumen, la autora sugiere que las empresas tienen una serie de responsabilidades que van más allá de cumplir las normas, y abordan el carácter ético de la organización. Esta postura es compartida en la presente investigación, ya que resalta que la importancia de la RSE debe girar en torno a las voluntades y la misión y visión de la empresa, más que hacia la parte legal, sobre todo al considerar que la RSE sigue siendo voluntaria.

Por otro lado, es importante aclarar que, en el presente documento se toma como punto de partida la conceptualización aportada por la Comisión Europea en el Libro verde, en la cual define responsabilidad corporativa o RSE como la incorporación voluntaria de las empresas a la lucha por solucionar las preocupaciones sociales y medioambientales en sus

procesos de producción, operaciones y sus relaciones con sus socios. Se concibe como una contribución empresarial al desarrollo sostenible (Comisión Europea, 1995, p. 23).

Es entonces gracias a las preocupaciones por la mejora del medio ambiente y el objetivo común de todas las naciones y esferas sociales de contribuir a cumplir los objetivos del desarrollo sostenible, expuestos anteriormente, que todos los sectores empresariales han comenzado, algunos desde hace décadas, con programas de responsabilidad social. Motivado por lo dicho anteriormente y sobre todo, porque la responsabilidad social no es un gasto innecesario para una empresa, sino muy por el contrario, es una característica necesaria para garantizar la perdurabilidad de las empresas, y aquellas organizaciones que la omiten pueden, corren serios riesgos de perder la confianza social y, por tanto, el papel económico del que gozan (Torassa, 2010).

En esta misma línea argumental encontramos a Guerrero, Rueda y Ruiz, (2013), quienes sustentan que la responsabilidad social también permite mitigar la imagen negativa de las actividades de las empresas ante los stakeholder y la sociedad en general, sumando así más beneficios aportados por estas prácticas a las empresas.

En el caso colombiano, podría afirmarse que las prácticas de RSE son jóvenes y asociadas generalmente por la industria extractiva, siendo esta uno de los sectores más criticados en asuntos ambientales y sociales (Peña, 2017). Sin embargo, gracias a la llegada de la RSE a Colombia entre los años 70, se crearon las primeras agremiaciones de trabajadores, las cajas de compensación familiar y las fundaciones. Según la revista Dinero (2019), las cajas de compensación familiar surgen de la preocupación de varios empresarios

antioqueños por el deterioro del ingreso familiar y la incapacidad de muchas familias de adquirir la canasta familiar por sus altos costo, así que la solución que ellos encontraron fue compensar a sus trabajadores, otorgándoles un subsidio monetario por hijo. Esta idea dio como resultado la creación de las Cajas de Compensación Familiar para que se hicieran cargo de la administración del subsidio a los trabajadores, el cual en su primera etapa fue voluntario, esto hasta 1957 cuando fue reglamentada por el Gobierno Nacional.

Es así como entre las empresas más importantes del país que desarrollan programas sociales, se encuentran en primera instancia, Argos a través de su informe de sostenibilidad citado por Olano (2014) afirma, que para el año 2018 la organización ha impactado positivamente a más de 486.778 personas y sus comunidades por medio de diferentes programas de inversión social, entre los cuales se destacan el programa de becas a los jóvenes bachilleres originarios de los municipios afectados por su actividad.

En la misma línea de acción de lo destacado en precedencia, Olano (2014) afirma que Ecopetrol en 2018 además del programa de becas también desarrolla su programa de “plan padrino” donde buscan apoyar la rehabilitación y el mejoramiento de la salud de un grupo de militares afectados o discapacitados en la prestación de servicios de control y seguridad infraestructura petrolera.

Por otro lado, Colombina S.A., desarrolla desde 2008 su programa de Big Brother el cual consiste en apoyar a pequeñas compañías con el fin de ayudar su crecimiento administrativo, financiero y comercial y dotarla de herramientas para convertirlas en empresas exportadoras (Olano, 2014).

Del mismo modo, Crepes and Waffles, empresa colombiana con presencia internacional, que se destaca por generar empleo para madres cabeza de familia, desplazadas o con pocos estudios y sin experiencia, esto sin afectar sus niveles de productividad organizacional (Riaño, 2013). Por último, la empresa Bavaria, por medio de la Fundación Bavaria creada en el 2005, enfocada en tres pilares estratégicos, emprendimiento, programas de la cadena de valor y desarrollo de comunidades. Desarrolla el voluntariado ¨Uni2¨, el cual mejora las condiciones de vida de las personas que habitan cerca de las plantas de producción de Bavaria, logrando así invertir en iniciativas de desarrollo sostenible, generando ingresos y opciones de vida para la niñez y la juventud (Olano, 2014).

En resumen, la aplicación y ejecución de todos los tipos de innovación en el país, ha sido más pausado que en otros territorios internacionales, esto a razón de múltiples causas como las guerras internas, el poco presupuesto público destinado a educación y al desarrollo de innovaciones, a la "fuga de cerebros", la falta de tecnología y otros. Sin embargo, se debe resaltar que el crecimiento de las industrias, ha ido de la mano con la materialización de la innovación social a través de la RSE, por lo que se está apuntando cada vez más a un crecimiento responsable y sostenible, que vaya acorde no solo a la satisfacción de las necesidades del mercado sino también a responder las exigencias globales.

Por lo anterior, se destaca la responsabilidad social empresarial (RSE) como un tipo de innovación social que también aporta a la economía y la sostenibilidad de la organización, además de los beneficios a la sociedad y el medio ambiente, lo que les aporta confianza ante los grupos de interés. Debido a esto surge la Innovación Social como nuevo fin de la empresa, permitiendo ir más allá de lo planteado por la RSE (Arévalo y Moncada, 2016).

Es esta visión filantrópica de la innovación la que ha permitido un avance sustancial en la forma como la industria, inmersa en cualquier sector, se relaciona no sólo con sus clientes potenciales sino también con la comunidad en general. El método ideal para crear esta relación es la responsabilidad social empresarial. Lo anterior se apoya en la definición de Martínez (2019) quien explica, que la RSE es una tarea casi que obligatoria para empresas y entidades privadas que se autodenominen como éticas y sostenibles, ya que esta práctica serán las que den un sentido humano a su afán de aumentar el beneficio económico, sin descuidar el bienestar social y la protección ambiental.

Uniendo así, un beneficio social o ambiental para la comunidad o grupo de influencia, y un beneficio económico para la empresa que lo implementa. En otras palabras, la RSE es una relación ganar-ganar entre las empresas y su área de influencia.

Así la responsabilidad social es una estrategia competitiva asumida por las empresas a nivel mundial, práctica que podría encasillarse como un nuevo tipo de innovación social. La RSE comúnmente gira en torno a tres dimensiones básicas; dimensión social, ambiental y económica. A pesar de que esta práctica es voluntaria, desde su nacimiento en el siglo pasado, son cada vez más las empresas que optan por practicar, y crear alrededor de esta todo un proceso que permita que dicha práctica, sea ética, solidaria, responsable, efectiva y económicamente rentable.

Así las cosas, los aportes que hacen las empresas a través de la RSE giran alrededor de dos macro ejes; el social, donde buscan mejorar la salud, la educación, la reducción de la pobreza, aumentar la equidad social y otros objetivos necesarios para mejorar la calidad de

vida de la población objetivo. El segundo macro eje es el ambiental, donde luchan para reducir los impactos ambientales que puedan generar las actividades industriales, aquí promueven el reciclaje, incentivan y financian ideas verdes y buscan que sus procesos productivos sean más amigables.

Lo anterior es resumido por María Claudia Zafra, Gerente de Responsabilidad Social de Banco de Bogotá, quien afirma que, la responsabilidad del Banco ante la sociedad se origina en el reconocimiento e interés por el impacto que tienen las operaciones y servicios financieros sobre la vida de las personas y el entorno. Por ello, se compromete a gestionar responsablemente el negocio, generando iniciativas de impacto soportadas, bajo las siguientes dimensiones antes mencionadas (Banco de Bogotá, 2019).

Por su parte, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE) citado por Brand Solution Ltda., (2016) afirma que la capacidad de una empresa para responder frente a los efectos e implicaciones de sus servicios y productos suministrados a los disimiles grupos con los que se relaciona, se denomina como responsabilidad social. E incluso, ICONTEC Colombia, citado por Castro (2013), dice que la responsabilidad social es un voluntario compromiso para desarrollar las expectativas en factores como el de desarrollo humano integral con respecto a las partes interesadas; esto teniendo en cuenta la normativa legal vigente en esta materia con miras al crecimiento económico, equilibrio medio ambiental y desarrollo social.

Finalmente, existen unos indicadores para medir la RSE establecidos desde 1997 creados por el General Reporting Initiative (GRI) fundada por la ONG CERES (Coalition for

Enviromental Responsible Economy), a través de la iniciativa multi-stakeholders que mide el desempeño social, medioambiental y económico de las empresas para tener en cuenta los diferentes grupos de interés de las compañías.

Por su parte, afirma Marulanda (2014) que existen principios de responsabilidad social a nivel internacional, establecidos a través del Pacto Global promulgado por la Organización de las Naciones Unidas en 1999, los cuales consisten en dimensiones como la laboral, derechos humanos (DDHH), medidas anticorrupción y prácticas en favor del medio ambiente; con el fin de procurar a la extensión de mercados inclusivos y a lograr una alianza entre negocios y desarrollo.

2.2.6. Marco Legal

Para iniciar, es necesario aclarar que tanto la RSE como la innovación en el ámbito empresarial, siguen siendo una tendencia global de carácter voluntario, por lo tanto no existen sanciones específicas, y las que hay, se enmarcan en herramientas de derecho blando, que como bien lo explica Núñez (2006), para el caso de la RSE, se entiende que es una decisión voluntaria de las empresas y con poca sanción por parte del gobierno nacional, lo que no significa que las empresas no deban cumplir con los deberes emanados de otras normas, tratados o convenios de carácter internacional o nacional debidamente ratificado.

Con base a lo anterior, se ha decidido hacer un recuento de los principales tratado o convenios que versan sobre RSE e Innovación en el ámbito empresarial, para el caso puntual de marco normativo internacional de la RSE encontramos, a grosso modo, que la gran mayoría de tratados y normas resaltan la voluntariedad, definen y exponen directrices para

aplicar correctamente la RSE, pero muy pocas, por no afirmar que ninguna, exponen medidas coercitivas si no se cumplen las anteriores. Esta información es ampliada de manera más rigurosa en la tabla 1.

Tabla 1. *Tratados y Convenios Internacionales sobre Responsabilidad Social Empresarial.*

Tratado o Convenio Internacional	Asunto
Líneas directrices para empresas multinacionales (1976)	La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), emite directrices para empresas multinacionales articulan principios y reglas voluntarias para una conducta empresarial de carácter responsable.
Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social (1977)	La declaración goza de un doble alcance al vincular en principio no solo a empresas sino también a los gobiernos bajo unas directrices en materia de empleo, formación, condiciones y relaciones de trabajo.
The Global Compact (2000)	Tiene como objetivo incorporar los 10 Principios en las actividades empresariales de todo el mundo. Además de canalizar acciones en apoyo de los objetivos más amplios de las Naciones Unidas, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Green Paper: Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility (2001)	Busca fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.
Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos (2003)	Refuerza el marco jurídico y normativo que incita a las empresas a proteger los derechos humanos.
Norma AA 1000	Contiene un paquete de estándares que pretenden mejorar el componente de sostenibilidad.
Norma SA 8000	Busca mejorar las condiciones laborales a escala global, tomando como guía los derechos humanos y sometiendo a las empresas al cumplimiento de una serie de requisitos de gestión.
Norma ISO 26000	Guía de responsabilidad social.

Fuente: elaboración propia (2020) según Acevedo, Rueda y Garzón (2013).

En el caso de la innovación, la mayor parte de su marco legal a nivel internacional versa sobre la protección de derechos de autor y la propiedad intelectual, por lo que nos centraremos en las leyes, decretos y normas colombianas.

En Colombia existe una estructuración a través del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación que integra la academia, las empresas y el Estado, quienes vienen articulando la estrategia tecnológica para cada año en concreto y que pretende consolidar los esfuerzos recientes que han sido canalizados a través del antiguo Colciencias.

Por lo anterior, se sabe que sobre temas de innovación en Colombia el organismo creado para incentivar esta variable importante de este trabajo bibliográfico, es Colciencias que durante la presidencia de Iván Duque Márquez, se convirtió en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, en este sentido se encontró que;

Tabla 2. *Marco Normativo colombiano sobre Innovación.*

Instrumento jurídico	***Asunto***
Ley 29 de 1990	Por la cual se dictan disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico y se otorgan facultades extraordinarias.
Decreto 393 de 1991	Por el cual se dictan normas sobre asociación para actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnologías.
Decreto 591 de 1991	Por el cual se regulan las modalidades específicas de contratos de Decreto 2934 del 31 de Diciembre de 1.994, por el cual se aprueba el Acuerdo número 0021 de 1994 que establece la estructura interna del Instituto Colombiano para el Desarrollo

	de la Ciencia y la Tecnología "Francisco José de Caldas", Colciencias y se determinan las funciones de sus dependencias científicas y tecnológicas
Decreto 585 de 1991	Por el cual se crea el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, se reorganiza el Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología-Colciencias- y se dictan otras disposiciones.
Decreto 584 de 1991	Por el cual se reglamentan los viajes de estudio al exterior de los investigadores nacionales.
Ley 1286 de 2009	Por la cual se modifica la Ley 29 de 1990, se transforma a Colciencias en Departamento Administrativo, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia y se dictan otras disposiciones.
Ley 1876 de 2017	Por medio de la cual se crea el Sistema Nacional de Innovación Agropecuaria y se dictan otras disposiciones.
Ley 1951 de 2019	Por la cual se crea el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Fuente: elaboración propia, (2020) según el Ministerio de Ciencia.

Las anteriores son solo algunas de las leyes que tratan el tema de innovación en el país. Es importante aclarar que existe también un marco legal alrededor de los beneficios tributarios otorgados por el gobierno nacional a empresas, organizaciones y organismos que

desarrollen procesos de innovación en distintas áreas, pero se irán mencionando cuando sea oportuno.

En resumen, el presente marco teórico está basado en las opiniones, teorías y posturas de autores clásicos de la economía y la administración cuyos aportes son relevantes para materializar los objetivos del presente trabajo. De igual forma, se buscó definir todas las variables abordadas por lo que se hizo necesario consultar múltiples trabajos que nos permitieran escoger la definición más acertada de acuerdo a nuestra visión de los conceptos. Es por todo ello que, esta parte del trabajo no será inerte y estática, ya que puede llegar a variar para incluir nuevas visiones, teorías o modelos y así adquirir más robustez.

3. CAPÍTULO IV

3.1. MARCO METODOLÓGICO

En esta sección del documento se expone el tipo y diseño de investigación, técnica e instrumento de recolección de datos, criterios de selección y procesamiento de los datos además el procedimiento cienciométrico empleado para ello, según Cardona y Sánchez (2017).

3.1.1. Tipo de investigación

Teniendo en cuenta los tipos de investigación planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2014) el presente trabajo se enmarca dentro de las investigaciones de tipo descriptiva, lo anterior teniendo en cuenta las definiciones de los autores antes mencionados, los cuales sostienen que la investigación de tipo descriptiva es aquella que pretenden recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables que son motivo de estudio en la investigación.

Es decir, que la presente investigación se enfocará en la descripción de las prácticas de responsabilidad empresarial y, además de establecer la importancia y la relación que pueden llegar a tener estas prácticas con la implementación de metodologías de la gestión de innovación.

De igual forma, en cuanto a la recolección de la información, este trabajo se puede clasificar como una investigación de tipo documental, dado que los dato se obtendrán de fuentes secundarias, como artículos y revistas científicas, tesis, y capítulos de libros, así como también información proveniente de las páginas oficiales de las entidades bancarias.

3.1.2. Diseño

El diseño de la presente investigación será de tipo bibliográfico, ya que se pretende consultar materiales de índole permanente, es decir, a los que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, y aporten conocimientos sobre el tema a tratar. Lo anterior siguiendo las clasificaciones aportadas por Zorrilla (1993).

De igual forma, la investigación mantendrá un enfoque cualitativo presentando la evidencia de forma descriptiva, y siguiendo el diseño de revisión sistemática que emplea los principios básicos del método científico.

3.1.3. Muestra

La muestra de este diseño bibliográfico según Sabino (1974) es de tipo documental, toda vez que es "conveniente conocer y explorar todo el conjunto de fuentes que pueden resultar de utilidad conforme al objeto de estudio, para realizar una lectura discriminatoria que permita extraer los aspectos fundamentales de cada fuente secundaria encontrada y revisar someramente los restantes. Luego entonces, se recolectan y clasifican los datos, a través de una matriz que permita organizar de mejor manera todo lo relevante para observar los puntos en común y de oposición entre cada publicación de los distintos autores (Sabino, 1974).

- ✓ Por lo tanto, la muestra de este diseño bibliográfico o trabajo documental está compuesta, inicialmente, por veintitrés (23) fuentes de información de tipo secundaria según el mismo autor, la cual está compuesta por artículos, tesis y capítulos de libros hallados en bases de datos que albergan productos investigativos de alto impacto académico. Al respecto, este trabajo documental cuenta con;
- ✓ 23 artículos y libros entre 2015 y 2020.
- ✓ 38 artículos y libros como antecedentes.
- ✓ Total: 61 referencias bibliográficas fuera de las leyes citadas para en el marco legal.

Entre ellas, bases de datos como Scopus, WOS, Science Direct, consultados en motores de búsqueda especializados y que sirvieron de insumos para la elaboración de una Matriz en Excel donde se resume las características, método, conclusiones, entre otros aspectos esenciales de dichos productos investigativos.

Igualmente, en la etapa de recuperación, la elección de fuentes y recursos se hizo a la luz de los criterios de selección especificados más adelante. Por lo tanto, la búsqueda se realizó en Google Scholar, WOS, Scopus y otros, con palabras clave como <innovación social en bancos de Colombia> obteniendo 66,700 resultados; <innovación social y RSE> obteniendo 16,900 resultados; <RSE y gestión de la innovación> generando 15,900 resultados.

3.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utiliza como técnica e instrumentos de recolección de datos, la matriz técnica para organizar, registrar y procesar los datos con el fin de obtener información de valor para este trabajo documental (Sabino, 1974). Así, la búsqueda intensiva de artículos, investigaciones, tesis o trabajos de grados, revistas científicas, capítulos de libros, entre otros, en bases de datos académicas especializadas como Scielo, Dialnet, Google Académico, ProQuest, Scopus, Sciencie Direct, entre otras, darán sentido a la técnica de recolección de datos antes mencionada, pues se podrá realizar la revisión sistemática dentro del espacio temporal de la investigación y establecer la relación buscada entre las variables, obteniendo finalmente la materialización de los objetivos principales y específicos.

3.1.5. Criterios de selección de muestra

Para la revisión sistemática de la presente investigación, se tuvieron presentes los siguientes criterios de inclusión:

1. ***Filtro por materia:*** la información a obtener de las fuentes, serán seleccionados desde el ámbito de las ciencias administrativas, que de alguna manera provean una relación entre las variables a tratar.

2. ***Filtro por palabras:*** se realizará la búsqueda teniendo en cuenta las palabras claves dentro de la investigación (Responsabilidad Social Empresarial, Innovación, Sector Bancario, Banca Responsable), al igual que la utilización con los operadores booleanos: OR y AND.

3. ***Filtro de tiempo:*** Al respecto se tuvo como criterios de inclusión y exclusión el tiempo delimitado, que fuesen artículos dentro del interregno de 2015 a 2020 los tomados para las conclusiones teóricas de este trabajo documental.

4. ***Filtro de espacio:*** se escogieron artículos de todo el mundo y algunos publicados dentro del territorio nacional.

5. ***Criterios de exclusión:*** se tuvieron presente los siguientes criterios de exclusión; fuentes que no hayan sido publicadas en el periodo comprendido entre los años 2015 a 2020; publicaciones y fuentes en idiomas distintos al castellano.

4. CAPÍTULO V

4.1. RESULTADOS

Prácticas de responsabilidad social empresarial más comunes que desarrolla el sector bancario dentro de sus áreas de influencia: iniciativas, programas y proyectos identificados

Dentro de las prácticas más comunes de RSE que desarrolla el sector bancario en Colombia en sus áreas de influencia se encontraron casos como los de Banco de Bogotá, Banco Davivienda, Bancolombia.

Al respecto, Marulanda (2014) en su artículo prácticas de responsabilidad social empresarial de la banca colombiana, se llevó a cabo un estudio documental de Bancolombia, Banco de Bogotá y Davivienda, sobre sus activos, ingresos y utilidades, enfocado en tres dimensiones: lo económico, lo legal y lo ético. Como conclusión se obtuvo que estos tres bancos tienen programas de responsabilidad social que implican cuestiones ambientales, sociales y económicas, predomina la disposición al aumento de sus ganancias y su poder como consecuencia de altos estándares de intermediación, servicios onerosamente elevados e insuficiente inversión en la colectividad. Igualmente se aseguró la falta de voluntad del gobierno para intervenir en esta situación, al consentir que existan tasas de usura hasta del 51,18%.

Con respecto al Banco de Bogotá, se encontró de Marulanda (2014) que existen muy pocos reportes detallados sobre responsabilidad. Sin embargo, en ellos se señala un modelo de gestión basado en dimensiones como la económica, social, ambiental y humana.

- ✓ *Económica:* se prioriza la transparencia, la ética y distribución del Valor Económico Generado (Marulanda, 2014). Ver la ilustración de tal premisa en la siguiente tabla;

Tabla 3. Distribución del valor económico generado

Grupo de Interés	% Distribución	
	2012	2013
Accionistas (Dividendos)	10,10%	11,10%
Empleados (Salarios, prestaciones y bonificaciones)	9,36%	11,70%
Estado (Impuestos)*	12,46%	13,80%
Clientes*	29,84%	25,26%
Proveedores	11,60%	11,30%
Sociedad (Donaciones)*	0,01%	0,001%
Retenido (Reservas, contingencias, proyectos)	27,00%	26,90%

Fuente: Marulanda (2014, p. 64).

Tabla 4. *Distribución del valor económico generado*

Grupo de Interes		
	2012	2013
Accionistas (Dividendos)	10,10%	11,10%
Empleados (Salarios, prestaciones y bonificaciones)	9,36%	11,70%
Proveedores (Pagos productos y servicios)	11,60%	11,30%
Sociedad (Donaciones)	42,30%	39,00%
Retenido (Reservas, contingencias, proyectos)	27,00%	26,90%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información publicada en las páginas 10 del capítulo 3 del informe de gestión

Fuente: Marulanda (2014, p. 64).

- ✓ *Social:* con el objetivo de promover y robustecer fundaciones para apoyar el arte y la cultura, además de otras líneas de acción de acuerdo con Banco de Bogotá, 2013, citado por Marulanda (2014).
- ✓ *Ambiental:* se promueve la educación ambiental, eco eficiencia, y prácticas medio ambientales con planes de compensación ambiental.
- ✓ *Humana:* se fortalece el valor de la solidaridad y desarrollo de cualidades y habilidades de su organización (Marulanda, 2014).
- ✓ *Sostenibilidad*, este banco pertenece al Protocolo Verde y por eso, estimulan el financiamiento de programas que suscitan el uso sostenible de los recursos naturales y renovables, además de la protección del medio ambiente e incluyen en el análisis de riesgo de crédito e inversión, los impactos y costos ambientales y/o sociales que puedan propiciar financiación a banco de proyectos (Marulanda, 2014).

Como guía para el desarrollo de las actividades a diferentes niveles de la organización, el banco posee un código de buen gobierno que se orienta importantemente en órganos de control, su composición y sus funciones; igualmente, se encuentran directrices como la contratación, evaluación y remuneración de personal y se nombran sesenta y cinco. Entre los comités están el de sistema de lavado de activos y financiación del terrorismo, riesgo de crédito y tesorería, sistema de control interno, y auditoría. La competente para crear, aprobar y modificar el código de buen gobierno es la junta directiva del banco, al mismo tiempo, elabora un código ético en el que se refieren principios corporativos como respeto, compromiso, honestidad, servicio, liderazgo, eficiencia. Asimismo, los derechos y

obligaciones de los accionistas definidos para manejar medidas antifraude y anticorrupción, los conflictos de interés y las disposiciones sancionatorias (Marulanda, 2014).

Por su lado, Marulanda (2014) establece que desde el año 2011 Bancolombia inició campañas en búsqueda de un proyecto de banca más humana, enfocada en propiciar desarrollo económico sostenible y con sentido social integral, siendo esto coherente con Principios del Ecuador, Pacto Global, Protocolo Verde, UNEP Finance Initiative, y Dow Jones Sustainability Index.

En este mismo sentido, cuenta también con un código de ética y un código de buen gobierno, en los que incluyen unos principios y guías básicos que deben regir las actividades de todos sus colaboradores (empleados), directivos y accionistas, entre estos se encuentra el buen gobierno con los grupos de interés y frente a la responsabilidad social, la competencia leal y el trato equitativo; también los derechos y obligaciones de los accionistas; manejo y resolución de conflictos de intereses; ajuste a la ley de obtención de resultados; prohibiciones para los empleados del grupo; prevención de actos incorrectos y fraudes; promoción de valores como la ética, transparencia, la lealtad y profesionalismo, el respeto, responsabilidad social, régimen sancionatorio y canales de información y comunicación (Marulanda, 2014).

Igual que como en el caso del Banco de Bogotá, existen códigos de buen gobierno y de ética que son hechos, reformados y renovados por la junta directiva del banco y para su inspección, vigilancia y seguimiento cuenta con comités de ética, buen gobierno, inversiones, relaciones, riesgos, crédito, además de la revisoría fiscal y la auditoría interna.

Finalmente, del Banco Davivienda Marulanda (2014) según informe de sostenibilidad publicado por Davivienda en 2013, la estrategia de RSE y sostenibilidad está cimentada en tres dimensiones, estas son en lo económico, ambiental y social (Triple Bottom Line, Elkington, 1994) citado por Marulanda (2014). Por ende, Davivienda se ha unido a los principios del Pacto Global, Protocolo Verde y su política ambiental y social está diseñada de acuerdo con los parámetros del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En cuanto a las directrices para sus empleados, directivos, accionistas y proveedores, tiene también un código de buen gobierno, que a su vez contiene un código de ética.

Así las cosas, las prácticas más comunes sobre RSE encontradas de los bancos en Colombia son:

Tabla 5. *Resumen de prácticas más comunes en Colombia sobre RSE en el sector bancario.*

BANCOS ESTUDIADOS	PRÁCTICAS MÁS COMUNES DE RSE
Banco de Bogotá	✓ Adherencia a Protocolo Verde. ✓ Implementación de código de buen gobierno. ✓ Puesta en marcha de comités buen gobierno, de ética, riesgos, crédito, inversiones, relaciones, sistema de lavado de activos y financiación del terrorismo.

	✓ Desarrollo de comité de auditoría interna y la revisoría fiscal. ✓ Creación de programas que estimulan el uso del medio ambiente sosteniblemente. ✓ Implementación de análisis de riesgo de crédito e inversión, ✓ Financiación a banco de proyectos que mitiguen los impactos y costos ambientales y/o sociales.
Davivienda	✓ Tienen un código de buen gobierno y un código de ética. ✓ Adherencia a los principios del Pacto Global, Protocolo Verde. ✓ Diseño de política ambiental y social según los parámetros del Dow Jones Sustainability Index (DJSI).
Bancolombia	✓ Campañas de búsqueda de proyectos para hacer la banca más humana. ✓ Proyectos coherentes con Pacto Global, Principios del Ecuador, UNEP Finance Initiative, Protocolo

	Verde y con el Dow Jones Sustainability Index; ✓ Adopción de código de ética. ✓ Creación de código de buen gobierno. ✓ Promoción de valores como la transparencia, el respeto, la lealtad, ética y profesionalismo, responsabilidad social. ✓ Desarrollo de canales de información y comunicación. ✓ Establecimiento de un régimen sancionatorio. ✓ Manejo y resolución de conflictos de intereses.

Fuente: elaboración propia, 2020.

No obstante, para Segura y Rodríguez (2013), aunque la Banca Colombiana ha logrado avanzar en la Inclusión Financiera de algunos sectores "olvidados" de la sociedad, dadas las condiciones económicas de la población de nuestro país, es relevante continuar innovando y creando productos adecuados a cada grupo de interés, sin olvidar la importancia de que en la innovación el Estado y el sector privado se unan, ya que de esta manera se

pueden realizar alianzas estratégicas que ayuden a que los productos y servicios financieros efectivamente satisfagan las necesidades de la colectividad, apoyando la disminución de condiciones de pobreza, para generar desarrollo económico en la nación.

Siguiendo con la misma línea de ideas, se resalta la publicación realizada por El Banco de Desarrollo de América Latina titulada “Transformación digital e innovación abierta en la banca. El caso del BBVA” en el año 2017, en el cual se aborda como se ha llevado a cabo el proceso de transformación que han sufrido los bancos para poder adaptarse a la nueva era digital, y resaltar que ventajas proporciona este proceso, la investigación concluye resaltando la importancia de que cada banco necesita ser capaz de operar en el mundo digital, utilizando el caso BBVA como un referente de éxito. Proporcionando así, un punto de comparación sobre el éxito de innovaciones de banca digital aplicables al presente trabajo.

Al respecto, la Revista Dinero (2020) afirma que la mayoría de las innovaciones del sector bancario son en nuevas tecnologías, mundo digital y no en innovación social. Asimismo, el artículo “análisis de la innovación financiera tecnológica y su relevancia en el riesgo operativo de las entidades bancarias colombianas, en este Martínez (2019), realiza una ardua investigación cualitativa de tipo documental, sobre la innovación tecnológica desarrollada por las entidades bancarias y concluye que, con esta serie de innovaciones, también se generan una serie de riesgos que deben ser tomados en cuenta por las entidades bancarias. Esto dejó en evidencia el tipo de innovación más popular en el sector bancario, y nos sentó las bases para abordar este tipo de innovación en nuestro caso de estudio.

Factores facilitadores de la innovación que influyen en las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector Bancario en Colombia

En cuanto a los factores de la innovación que influyen en las prácticas de RSE se encontró que el proceso creativo que genera innovación tiene una serie de etapas o fases que documenta el mismo Ordoñez (2010) así: i). Etapa de investigación; ii). Etapa de ideación; iii). Etapa de desarrollo o iluminación y por último iv). La etapa de implementación. Para mejor visualización, ver ilustración;

Ilustración 7. Resumen de las etapas del proceso creativo.

Fuente: elaboración propia, 2020 según Ordoñez (2010).

Al respecto se ha dicho que durante la primera etapa del proceso, que corresponde a la de investigación, aquí se compila todo tipo de datos relacionados con el problema a resolver, a fin de generar una base de conocimientos que le permitan iniciar el pensamiento creativo.

En segunda fase, la expectativa es encontrar solución al problema identificado; su denominación es ideación o incubación. Luego en la etapa de desarrollo, estas ideas se convierten en prototipos o planes pilotos, buscando trasladar las ideas a un mundo tangible para experimentar el posible funcionamiento de lo que se esté creando y/o innovando. Finalmente, en la etapa de implementación es donde la idea programada de la etapa anterior se pone en marcha.

De esta manera, la innovación como parte del proceso creativo debe entenderse como el hecho asiduamente reiterado de emplear transformaciones técnicas a la empresa, para lograr beneficios mayores, crecimiento, sostenibilidad y competitividad (Machado, 1997). Asimismo, la Comisión Europea (1995) afirma que la innovación es semejante a producir, interiorizar y explotar una novedad con éxito, en escenarios económicos y sociales, de manera que contribuya a soluciones inéditas a los problemas para reaccionar a la demanda de la sociedad.

Al respecto, Cuervo (2020) afirma que la innovación social ha nacido como una novedosa solución a dificultades, pues es un concepto nuevo. Sin embargo, señaló que en Colombia la innovación social fue comprendida en los dos Planes de Desarrollo del ex presidente Juan Manuel Santos (2014 – 2018) y fue parte de una Política Nacional de Innovación Social, lo cual manifiesta un progresivo interés a nivel nacional e internacional por investigar una nueva área de conocimiento según Villa y Melo (2015).

Igualmente, Caroli, Fracassi, y Carnini, (2018) aseguran que la mayor parte del debate actual en IS gira alrededor de su conceptualización y su articulación con líneas disciplinarias

similares como “grassroots innovation e innovación transformativa. Asimismo, los estudios empíricos dirigidos a la aplicación de la innovación social (IS) se han centrado en entender el impacto del contexto en el uso e implementación de las IS en territorio (Newth y Woods 2014) y en identificar el proceso más adecuado para incorporar estas innovaciones en la denominada ‘base de la pirámide’, en donde suelen ser utilizadas (Desa y Kock 2014).

Ahora bien, dándole respuesta a los factores de innovación influyentes en las prácticas de RSE, Cuervo (2020) establece que los factores determinantes en la estabilidad de innovaciones sociales en Colombia son el proceso de asimilación, el proceso de aprovechamiento y el proceso de adopción.

De lo anterior, este autor resalta que la innovación social (IS) será estable en la medida en que llegue hasta el final del proceso y además puntualiza en que “toda IS atraviesa tres fases (las antes mencionadas como procesos): i). Adopción, momento en el cual la IS es introducida en una comunidad; ii). Aprovechamiento, cuando la Innovación Social es utilizada por los beneficiarios con el acompañamiento del implementador y iii). Asimilación, momento en donde el implementador abandona el territorio y los participantes utilizan la IS sin su ayuda”.

Beneficios la gestión de la innovación en función de la responsabilidad social de las empresas en el sector bancario

A nivel nacional según el Sistema de CTeI a través del marco legal que lo regula: ley 29 de 1990, ley 1286 de 2009, Decreto 591 de 1991, ley 1951 de 2019, existen beneficios tributarios

como incentivos para propiciar la inversión en CTeI a través de deducciones y exenciones como de impuestos a la Renta, o impuesto al nuevo software, entre otros.

Un claro ejemplo de ello es la actual convocatoria 489 para el registro de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en CTeI a partir del año 2020, establecida con el fin de estimular la inversión privada en actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación (ACTeI) mediante el registro y calificación de los proyectos de investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación, cuya inversión será realizada durante el año 2020 y vigencias fiscales futuras inclusive, y asignar los respectivos cupos para que los contribuyentes del impuesto de renta que realicen dichas inversiones, puedan acceder a un cupo de deducción en renta del 100% de la inversión y un cupo de descuento tributario del 25% de la inversión, sin superar el 25% del impuesto a pagar, acorde a lo estipulado en los artículos 158-1, 256 y 258 del Estatuto Tributario. (Ministerio de Ciencia, 2020).

Al respecto, existen alianzas para la innovación que integran el sector público con el sector privado a través de Minciencias, Confecámaras y las Cámaras de Comercio que continúan impulsando y promoviendo la cultura de la innovación en toda Colombia por medio del programa “Alianzas para la Innovación” en su tercera versión que se lleva a cabo desde el 2017. Como parte del desarrollo de esta iniciativa, se invita a todos los empresarios colombianos a hacer un gran recorrido de innovación, compuesto de tres fases: mentalidad y cultura, formación e implementación de proyectos o prototipos. En este camino todos los participantes comienzan un proceso de aprendizaje en innovación, y vencen sus propios obstáculos para lograr que sus empresas sean más competitivas.

El programa, ejecutado en compañía de Confecámaras y operado por las Cámaras de Comercio tiene como objetivo principal que los empresarios encuentren en este Programa una importante cantidad de herramientas técnicas, mentales y prácticas de innovación, que les permitan competir con las demás empresas a las que se enfrentan en el mercado. El programa se encuentra compuesto por ocho Alianzas a nivel nacional en el cual participan 50 Cámaras de Comercio (Ministerio de Ciencias, 2020).

Además, se sabe que el Ministerio de CTeI ha creado el pacto por la innovación que es un acuerdo firmado de manera voluntaria entre las empresas, otros actores del ecosistema de innovación y Minciencias en las principales ciudades de Colombia, con el objetivo de que el tejido empresarial le apueste a la innovación como estrategia de crecimiento y desarrollo empresarial. De esta manera la inversión privada en innovación incrementará y contribuirá a la gran meta de inversión del 1 % del PIB en Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación (ACTeI). Actualmente, se han firmado cuatro pactos en las ciudades de Cúcuta, Cali, Barranquilla y Bucaramanga y se tiene programado firmar en cuatro más, entre estas, en el Eje Cafetero y Bogotá (Ministerio de Ciencias, 2020).

De igual manera, la firma del Pacto por la Innovación es un acto simbólico que se hace efectivo en el momento en que el empresario consigue su hoja de ruta a través del Autodiagnóstico de Innovación gratuito para determinar cómo están sus procesos de innovación, alianzas para la innovación, la puesta en marcha de sistemas de innovación, herramientas para hacer parte de una comunidad en línea para la conexión de negocios innovadores (SUNN), puntos adicionales en la convocatoria de beneficios tributarios, en la

convocatoria de aprendices SENA, brigada y fondo de protección de patentes, y en las convocatorias de iNNpulsa, entre otros.

De manera que, la gestión de la innovación enfocada en prácticas de RSE en Colombia no solo genera beneficios tributarios, sino que también genera ayuda técnica especializada de manera directa y disminución de costos, además de financiamiento de proyectos a través de contratos de fomento de actividades y proyectos de CTeI.

Por su parte, según Camelo y Rojas (2016) un territorio que tiene problemas sociales y aborda situaciones complejas, puede desplegar responsabilidad social con nuevas garantías que aseguren una mejor calidad de vida. Además, explican que la RSE y la IS contribuye en la explicación de la actuación de la sociedad y busca cambiar el papel de los ciudadanos los cuales se hacen participes en este proceso de innovación en la sociedad con el ideal de crear relevancia y empoderamiento entre los mismos, generando un cambio sistemático entre organizaciones o empresas y comunidad en general.

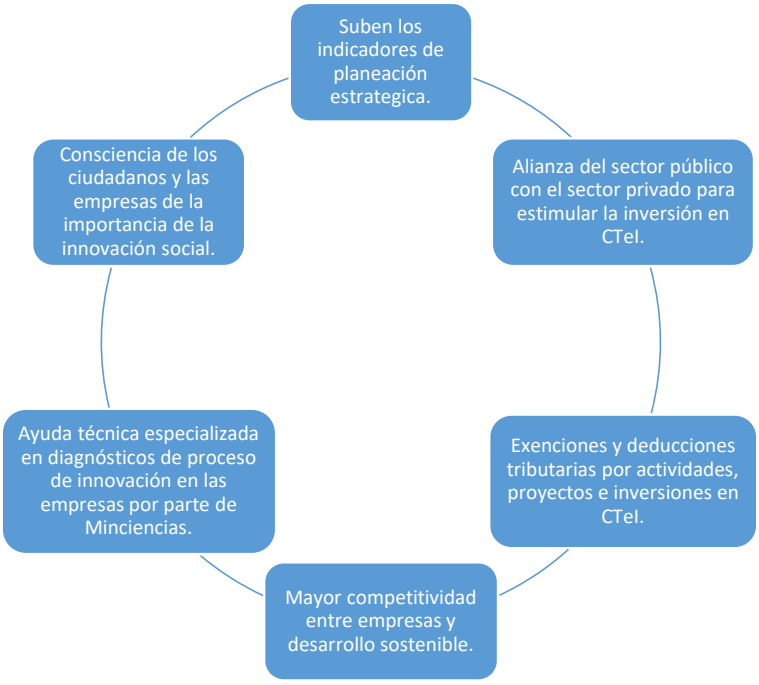
Asimismo, para Camelo y Rojas (2016) la innovación social produce transformaciones, cambios organizacionales en pro de la adaptación a los nuevos cambios sociales, incorpora nuevas técnicas de gestión, utiliza nuevos instrumentos y estrategias que genera diferenciación competitiva y promueve iniciativas sociales para la construcción de un nuevo modelo de negocio con énfasis social, donde significativamente se busca reducir problemáticas sociales y medioambientales.

En Colombia, una empresa promueve esta nueva era social, la cual es denominada “Energía social”, creada por Unión Fenosa con el objetivo de comercializar e interconectar

los barrios marginados específicamente en áreas urbanas muy pobres en la Costa Atlántica de Colombia, donde no se pagaba el servicio de luz y por ende existían conexiones ilegales. Las alianzas sociales con las asociaciones comunales facilitaron el ingreso a estas comunidades, para poder desarrollar los procesos legales y de electrificación, para que este servicio pudiera estar al alcance de ellos, este trabajo se consolidó con una fuerte conexión con el gobierno. Generando entre el gobierno y los emprendedores locales reducción de costos de transacción, incrementar la experiencia en este mercado y aumentar el recaudo (Morales, 2009).

De lo anterior, se extrae que los beneficios de la gestión de la innovación en función de la responsabilidad social de las empresas en el sector bancario, están dados así;

Ilustración 8. Beneficios de la gestión de la innovación en función de RSE.



F Fuente: elaboración propia, 2020.

Por lo anterior, del análisis de relación entre la gestión de la innovación y las prácticas de RSE con el fin de dimensionar la importancia de una banca más responsable con su entorno y áreas de influencia, se obtuvo que dicha relación se puede medir cuantitativa y también cualitativamente según Gordillo (2018) al expresar en su estudio que el impacto de la innovación y la responsabilidad social empresarial sobre la competitividad en las empresas medianas y grandes del sector manufacturero y de servicios de Ibagué busca determinar la relación entre las variables de innovación y responsabilidad social empresarial respecto a la competitividad empresarial tomando como casos de estudio a grandes empresas de Ibagué.

En apoyo a lo anterior, se encontró que Mejía, Sánchez y Hernández, (2014) aseguran la existencia de una relación bidireccional entre gestión de la innovación y las prácticas de RSE en sector bancario, como en efecto lo muestra la siguiente ilustración;

Ilustración 9. Relación entre la gestión de la innovación y las prácticas de RSE.

Fuente: elaboración propia, 2020 según Mejía, Sánchez y Hernández (2014).

Asimismo, se sabe que la RSE tiene unos indicadores y unos principios reconocidos a nivel global a través de instrumentos internacionales que obligan al Estado colombiano a adoptarlo por su vigencia actual bajo la luz de la Constitución Nacional, estos son: el General

Reporting Initiative (GRI) de Coalition for Enviromental Responsible Economy, a través de la iniciativa multi-stakeholders que mide el desempeño social, medioambiental y económico de las empresas para tener en cuenta los diferentes stakeholders de las compañías.

También el Pacto Global promulgado por Naciones Unidas en 1999 declaró diez principios sobre la RSE direccionados hacia una dimensión laboral, derechos humanos (DDHH), prácticas amigables medioambientalmente hablando y medidas anticorrupción, los cuales deben ayudar a la multiplicación de mercados inclusivos y a conseguir una coalición entre oferta, demanda y progreso.

4.2. DISCUSIÓN

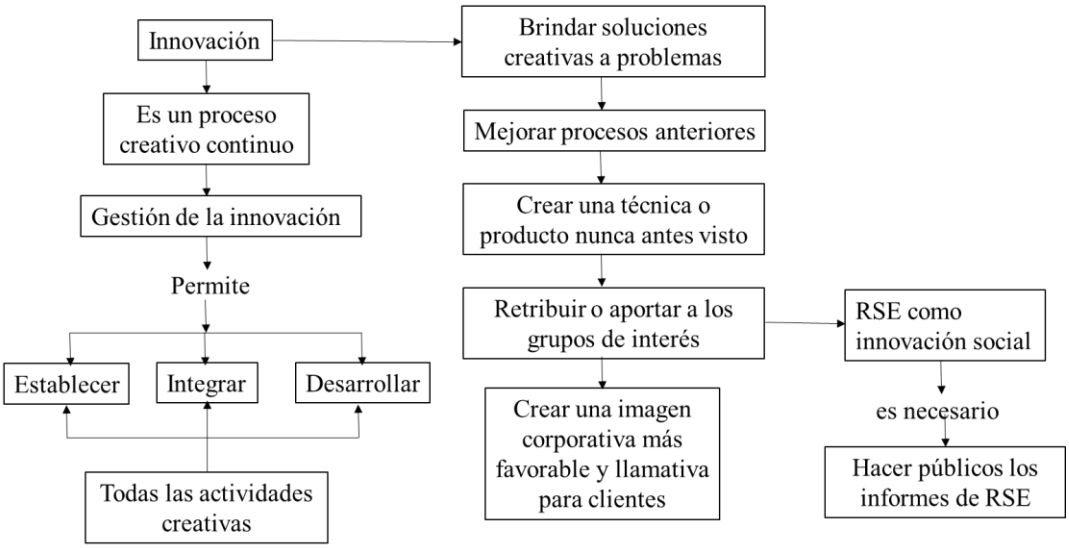
Con este trabajo documental pretendemos generar una mejor gestión del conocimiento existente en la materia, con el fin de llegar a una aproximación de la relación que tendrían las buenas prácticas de RSE y la gestión de la innovación para la banca colombiana, pudiendo aportar un mayor impacto con un aprovechamiento más efectivo de las practicas más comunes implementadas a través de programas, proyectos, mejoras de procesos, entre otras, ejecutados en las áreas de influencia de cada empresa del sector bancario. De lo anterior, se obtuvo la recopilación de literatura existente con la intención de aplicación del nuevo conocimiento, apropiación y la implementación del mismo en cada organización empresarial de la banca colombiana, del mundo académico y la comunidad en general.

Para analizar la relación entre la gestión de la innovación y las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector bancario en Colombia, se realizó una revisión

sistemática sobre la literatura existente a nivel global de 2015 a 2020 y además se tuvieron como antecedentes los documentos encontrados de 2014 hacia atrás, con el fin de diagnosticar las practicas más comunes de RSE y de gestión de la innovación a nivel mundial, así como precisar las iniciativas, programas y proyectos en la banca colombiana. Asimismo, identificar los factores de la innovación que influyen en la RSE y por último determinar los beneficios de la gestión de innovación y la RSE en los bancos.

Al respecto, se obtuvieron los siguientes aspectos sobre la RSE y la gestión de la innovación;

Ilustración 10. Resumen sobre la gestión de la innovación.



F

Fuente: elaboración propia según Gentil, 2001; Manual de Oslo, 2005; Morote et. Al, 2014; Arévalo y Moncada, 2016.

Así las cosas, la innovación como factor importante dentro de la RSE, consiste en un proceso creativo continuo, que permite establecer, desarrollar e integrar todas las actividades creativas (Gentil, 2001), dando lugar esto último a la gestión de la innovación y a ella haciéndola parte de la planeación estratégica. La innovación, desde el punto de vista del Manual de Oslo (2005) sirve para crear una técnica o producto nunca antes visto, también para mejorar procesos anteriores. Incluso puede servir para retribuir o aportar a los grupos de interés y a la sociedad en general. Es aquí justo donde se puede hablar de innovación social y la posibilidad de la RSE para crear una imagen corporativa mucho más favorable y llamativa para los clientes (Arévalo y Moncada, 2016).

Sin duda, al hablar de brindar soluciones creativas a problemas encontrados en el entorno de las organizaciones (Morote et. Al, 2014), es tocar la RSE como un tipo de innovación y su necesidad de hacer públicos los informes de estrategias, iniciativas, proyectos y programas enfocados en estas áreas se hacen necesarios para la comunidad en general. De ahí que la RSE y la innovación se consideren como una relación sinérgica que produce renovación de todas las estrategias, procesos, perspectivas empresariales y se fortalecen en sectores robustos de la economía como en el sector bancario.

El método utilizado permitió llegar a un sin número de artículos físicos y electrónicos que contenía información relevante pero difusa en cuanto a la relación entre RSE e innovación social. Sin embargo, autores como Cuervo (2020), Marulanda (2014), Camelo y Rojas (2016), contenían información sumamente valiosa para este trabajo documental, pues se referían a indicadores de RSE, factores de innovación influyentes en las prácticas de RSE y los beneficios de implementar RSE en la banca colombiana.

Así las cosas, es necesario recordar en este punto lo que era la pregunta problema, la cual consistía en: ¿de qué manera se relaciona la gestión de la innovación y las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector bancario colombiano para que dimensione la importancia y los beneficios de una banca más responsable con su entorno? Y de la que sin lugar a dudas se obtuvo respuesta por parte de los autores consultados; llegando a inferir que la gestión de la innovación y las prácticas de RSE se relacionan de una forma bidireccional y sinérgica de tal manera que una responde a la otra y viceversa. Sin embargo, Akter et. Al (2019) critica la poca capacidad que han tenido muchas de las innovaciones materializadas de generar efectos a largo plazo en las comunidades.

Lo anterior, dificulta el desarrollo del nuevo paradigma de las economías de países como los latinoamericanos, y por supuesto de Colombia pues la Innovación Social como constructo lleva a la edificación de un modelo de empresa social sostenible con ocho impulsores clave para resolver problemas sociales emergentes, ellos son según Akter et., al (2019) el enfoque en el cliente, la calidad, las necesidades sociales, las demandas latentes, las ganancias incidentales, la innovación a través de asociaciones, la inspiración de iniciativas y ecosistemas colaborativos. Además, se estipula que los factores de éxito incluyen metas

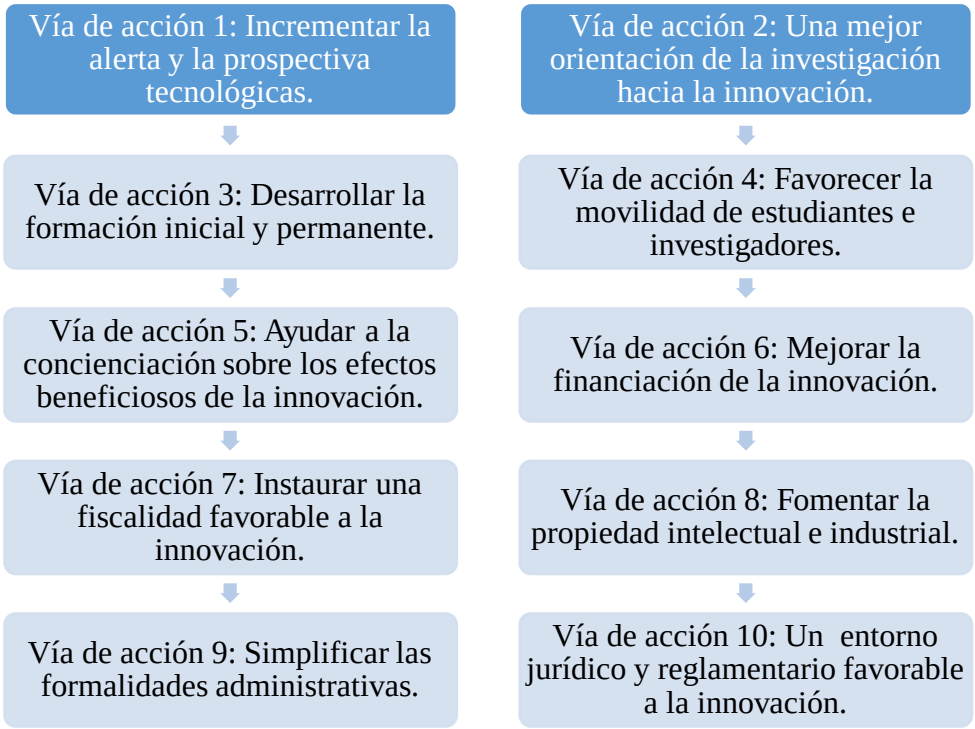
sociales, colaboración, simplicidad y comenzar desde casa. Al respecto, la Revista Dinero (2020) afirma que la mayoría de las innovaciones del sector bancario son en nuevas tecnologías, mundo digital y no en innovación social. Es así como Montoya (2019) asegura que se debe pasar de la RSE a la innovación y no a simples acciones asistencialistas que no aportan al desarrollo sostenible de las comunidades.

Ahora bien, es bueno resaltar que según los instrumentos internacionales sobre temas de innovación, todos van ligados a los objetivos de desarrollo sostenible – ODS, con el fin de medir el impacto de la relación entre gestión de la innovación y la RSE de manera cualitativa y cuantitativa a través de indicadores mundialmente reconocidos, direccionados al área medio ambiental, económico, humano y hasta ético – legal. A nivel nacional se encontró un Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI) dirigido por el Ministerio Nacional de CTeI, sus consejos asesores y también la Política Nacional en la materia incluyendo innovación.

De lo anterior, se logró identificar que existen beneficios tributarios que se generan como incentivo para propiciar la inversión en CTeI tanto del sector público como del privado según la ley 1286 de 2009, a través de deducciones y exenciones por el desarrollo de proyectos que solucionen problemas empresariales, generen nuevo conocimiento, satisfagan necesidades y aprovechen oportunidades en el mercado. Todo lo anterior, susceptible de ser enfocados diferencialmente para tratar con necesidades propias de cada comunidad a corto, mediano y largo plazo (Congreso de la República, 2009).

Por lo tanto, la Comisión Europea (1995) afirma que la innovación es sinónimo de producir, interiorizar y explotar una novedad con éxito, en los escenarios económicos y sociales, para que genere soluciones inéditas a los problemas como reacción a las necesidades que demanda la sociedad. Entonces, a nivel de Unión Europea se sugieren vías de acción estatales pertinentes a la gestión de la innovación y la RSE de la siguiente manera;

Ilustración 11. Vías de acción estatales pertinentes a la gestión de la innovación y la RSE.



Fuente: Comisión Europea (1995, p. 24).

En cuanto al sector privado, y en especial a la banca como sector económico de mayor aporte a la economía nacional y por lo tanto, con capacidad de innovar a nivel de sus procesos, productos, servicios, social y sostenible medioambientalmente hablando a nivel de

comunidades el objetivo debe ser la edificación de “negocios sociales” y de un modelo de empresa social sostenible (Akter et. al, 2019).

En cuanto a las proyecciones del estudio en cuanto a prácticas de RSE, innovación social (IS), gestión de la innovación, factores estabilizadores de la IS para sus sostenibilidad en el tiempo son infinitas pues, IS es un constructo nuevo del cual hoy está empezando a ser parte del nuevo paradigma de desarrollo de economías incipientes como la colombiana y la latinoamericana, la cual no debe perder el enfoque en producir, asimilar y explotar todo aquello que genere soluciones creativas e inéditas a problemas del entorno.

Finalmente, es posible asegurar que en el ámbito de los servicios del sector financiero sin duda, se está enfrentando un momento de profunda transformación por el encuentro dinámico entre ciencia, tecnología, creatividad e innovación (Martínez y Arévalo, 2019). Según Murillo (2009) las nuevas formas de organización del trabajo, la generación de nuevo conocimiento aplicado a los servicios y productos del sistema financiero mundial, han transformado las organizaciones bancarias en Colombia. Los desarrollos tecnológicos han formado magnánimos métodos de innovación en las prácticas organizacionales tanto al interior del sistema corporativo como en las relaciones con los usuarios y consumidores de los servicios financieros y con la comunidad en general.

4.3. CONCLUSIONES

Esta revisión documental analizó la relación existente entre la gestión de la innovación y las prácticas de RSE en el sector bancario en Colombia, lo cual permitió dimensionar la importancia de tener una banca más responsable con su entorno y sus áreas de influencia, de las cuales podemos concluir que: 1. Suben los indicadores de planeación estratégica. 2. Promueve alianzas del sector público con el sector privado para estimular la inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación. 3. Realiza exenciones y deducciones tributarias, por actividades, proyectos e inversiones en Ciencia, Tecnología e Innovación. 4. Genera mayor competitividad entre empresas y desarrollo sostenible. 5. Brinda ayuda técnica especializada en diagnósticos de proceso de innovación en las empresas por parte de Minciencias. 6. Genera consciencia de los ciudadanos y las empresas de la importancia de la innovación social.

A su vez, se diagnosticó que las prácticas de responsabilidad social empresarial más comunes que desarrolla el sector bancario dentro de sus áreas de influencia son: Nuevas tecnologías, desarrollo de canales de información y de comunicación, implementación de código del buen

gobierno y ética, manejo y resolución de conflictos e intereses y la adherencia al protocolo verde.

En esta misma línea de ideas, se identificó que los factores facilitadores de la innovación que influyen en las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector Bancario en Colombia son el proceso de asimilación, proceso de aprovechamiento y proceso de adopción, con la implementación de ellos será estable en la medida en que se llegue hasta el final del proceso y se puntualiza la Innovación Social en tres fases (las antes mencionadas): A. Adopción, momento en el cual la innovación social es introducida a la comunidad; B. Aprovechamiento, cuando la innovación social es utilizada por los beneficiarios con el acompañamiento del implementador. C. Asimilación, donde el implementador abandona el territorio y los participantes utilizan la innovación social sin su ayuda.

En esta revisión se describieron las iniciativas y los programas que se han implementado en el sector Bancario Colombiano sobre la gestión de la innovación social. Este último concepto se destaca dado que es necesario para que introduzca el concepto de innovación dentro de las prácticas bancarias.

Si se determinó que existen beneficios en la gestión de la innovación, en función de la responsabilidad social de las empresas en el sector bancario porque eso introduce modernización al sector y a las prácticas en las que se tienen en cuenta los stakeholders.

Una delgada y poco visible línea, separa las estrategias de RSE de acciones asistencialistas que no le aportan al desarrollo sostenible en el tiempo de las comunidades. Para las organizaciones se convirtió en un reto crear nuevas maneras de hacer tangible su aporte a la

sociedad e incluir una visión que trascienda la beneficencia y la filantropía. Una visión generadora de un auténtico valor compartido para sus grupos de interés. Por lo tanto, deben pasar de la responsabilidad a la innovación social.

Con este trabajo documental se identificaron las prácticas más comunes de RSE pero también se logró ver como muchos autores coinciden en que la IS debe ser el nuevo paradigma de desarrollo de las economías emergentes como la latinoamericana y la colombiana, pues es lo que permite progreso a largo plazo.

Se concluye que, si bien existen instrumentos jurídicos importantes a nivel nacional e internacional que respaldan la inversión y desarrollo de proyectos en CTeI, en Colombia y particularmente en el sector bancario se tiene que las entidades financieras colombianas cuentan con programas de responsabilidad social que involucran temas ambientales, sociales y económicos. No obstante, prevalece la orientación al incremento de sus ganancias y su poder a costa de altos márgenes de intermediación, servicios costosos y poca inversión en la comunidad.

Es evidente, que el sector público a través del Sistema Nacional de CTeI incluyendo su Ministerio correspondiente, está corto de financiación por parte del presupuesto general de gastos del Estado colombiano. Se sabe que a través de la ley 1951 del 4 de enero de 2019 se dio vida jurídica al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación pero además se ordenó que el mismo no incurriera en nuevos gastos por personal contratado y otras variables. Asimismo, aun cuando se cuente con un fondo de financiamiento para CTeI denominado Francisco José Caldas – FFJC se considera que no existe suficiente sinergia entre el sector

público y el sector privado para responder a las preocupaciones científicas, tecnológicas y de innovación que procure un desarrollo social y económico sostenible en el país.

Por consiguiente, la banca colombiana como sector importante de la economía nacional debe procurar afianzar mucho más los indicadores de RSE dados en instrumentos internacionales como la iniciativa multi-stakeholders que mide el desempeño social, medioambiental y económico de las empresas para tener en cuenta los diferentes stakeholders de las compañías. Tal iniciativa fue creada por la ONG CERES, que significa Coalition for Enviromental Responsible Economy, a través del General Reporting Initiative (GRI), y el Pacto Global promulgado por la Organización de las Naciones Unidas en 1999 que declaró diez principios sobre la RSE direccionados hacia una dimensión laboral, derechos humanos (DDHH), prácticas amigables medioambientalmente hablando y medidas anticorrupción, los cuales deben ayudar a la multiplicación de mercados inclusivos y a conseguir una coalición entre oferta, demanda y desarrollo.

Además, debe procurar ser una banca más responsable con su entorno y no solo para crear una imagen corporativa favorable, sino también para favorecer, retribuir y/o devolver lo que recibe del mercado y la sociedad en general. Aquí, es importante resaltar que una vez lo haga, debe procurar comunicar de manera eficiente los informes y reportes sobre RSE con el fin de generar apropiación social del conocimiento de todo producto terminado, pero susceptibles de más innovaciones que aporte a nivel económico, tecnológico, social, cultural, ambiental, humano y ético – legal.

Teniendo en cuenta además todos los beneficios que genera la RSE y la Innovación Social sobre los indicadores de planeación estratégica, las alianzas público – privadas, exenciones y deducciones tributarias, mayor competitividad entre empresas y desarrollo sostenible, concientización de organizaciones y ciudadanos sobre la importancia de ellas (RSE e IS), así como la ayuda técnica especializada por parte del Estado a través del Sistema Nacional de CTeI y los cambios sistemáticos que producen para el desarrollo económico y social de un territorio.

Por ende, el objetivo de la banca colombiana ahora debe ser la edificación de un modelo de empresa social sostenible con ocho impulsores clave para resolver problemas sociales emergentes, ellos son: El enfoque en el cliente, la calidad, las necesidades sociales, las demandas latentes, las ganancias incidentales, la innovación a través de asociaciones, la inspiración de iniciativas y ecosistemas colaborativos. Además, de incluir metas sociales, de colaboración, simplicidad y trabajo en casa dentro de la planeación estratégica de la empresa.

La razón es porque al año 2009 los procesos de transformación organizacional que incluían transformaciones técnico-productivas con el fin de hacerle frente a los nuevos retos de la competitividad y la globalización de los mercados era través de nuevas tecnologías en el sector, que empezaron a gestar a raíz de la apertura económica y la liberalización de los mercados cambiarios y financieros en Colombia, grandes oportunidades para la consolidación e integración tanto del sector financiero como de los otros sectores de la economía. Sin embargo, hoy se considera que la mayoría de las innovaciones del sector bancario son a nivel tecnológico y no en otras dimensiones como la social.

Actualmente, en términos de la renovación de las organizaciones bancarias, se encuentra una mayor predisposición a hacerles frente a los nuevos escenarios de la competitividad a través de reestructuraciones administrativas, disminución de los costos de funcionamiento y una mayor orientación hacia la gerencia del servicio. Se presentan dinámicas de transformación en los procesos de comunicación, disminuyendo el anterior divorcio entre las áreas administrativas y comerciales, y mejorando los tiempos de respuesta a las solicitudes de los clientes.

En este sentido, se creó el escenario propicio para la apertura de nuevos mercados, un mayor énfasis hacia la banca personal, un interés creciente por la eficiencia en la estructura de costos y un mayor énfasis en el aseguramiento de la calidad.

Por su parte, la incorporación de nuevas tecnologías ha generado desplazamiento de fuerza de trabajo, al igual que un incremento obligado del nivel de calificación laboral (recalificación). Se debe señalar que la incorporación de nuevas tecnologías se ha presentado tanto en aquellas denominadas tecnologías duras (máquinas y herramientas) como en aquellas denominadas blandas (procesos administrativos). En el primer caso se encuentran aspectos como el rayo láser, la fibra óptica, la robótica, el home banking, las comunicaciones vía satélite; mientras que en el segundo caso se encuentra la calidad total, la reingeniería, el Kaizen y el benchmarking.

Además, permitió la oportunidad de conocer de fuentes secundarias publicadas en revistas especializadas, los factores facilitadores de la innovación que influyen en una mejor competitividad entre las empresas que hacen parte de la banca nacional, estos son los

procesos de asimilación, procesos de aprovechamiento y procesos de adopción. Por último, otro alcance de este trabajo documental recayó sobre identificar los beneficios de implementar innovación en prácticas de RSE a nivel jurídico, tributario, ambiental, social, entre otras dimensiones.

Sobre las limitaciones del estudio por supuesto está el decreto nacional de la emergencia sanitaria por COVID-19 y el confinamiento obligatorio en el que entró toda la nación a partir de marzo de 2020, que impidió la aplicación de instrumentos de recolección de datos a administrativos de entidades del sector bancario en Colombia, pues el objetivo inicial era obtener resultados de fuentes primarias y no fuentes secundarias. Por lo anterior, el motivo de fuerza mayor comentado en precedencia obligó a cambiar la naturaleza de este trabajo, pasó de ser un proyecto de investigación con fines de resultados propios a un trabajo documental monográfico con resultados y conclusiones teóricas que permitiera un mejor aprovechamiento de la literatura ya existentes en temas de RSE y gestión de innovación a nivel bancario.

Finalmente, es importante que el sector público y privado trabaje de la mano ya que al desarrollar innovación, representa múltiples beneficios como la creación de diferencias competitivas; la protección de esa diferenciación ante los cambios medioambientales y la gestión de protección legal de los productos innovados, el impacto social en comunidades y el impacto medioambiental en territorios. Además, lo anterior aumenta los resultados de indicadores de evaluación de CTeI así como en RSE e Innovación Social y su gestión sostenible.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo, G J, Zárate, R., Garzón, R W. (2013). *Estatus jurídico de la responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia.* En Díkaion 22-2, p.p. 303-332. Recuperado de https://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490

Acuña, P. V. R. (2016). *La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano*. Suma de negocios, 7(16), 125-140. Recuperado de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X1600015X

Akter, S., Jamal, N., Ashraf, M., McCarthy, G., y Varsha, P. (2019). *The Rise of the Social Business in Emerging Economies: A New Paradigm of Development*. Journal of Social Entrepreneurship, 1-18. Recuperado de: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19420676.2019.1640772?scroll=top&needAccess=true

Álzate, J. B. G. (2005). *Fundamentos de la gestión tecnológica e innovación.* Tecnológicas, (15), 113-131.

Aponte, O. (2017). *Tipos y diseños de investigación*. Recuperado de https://es.slideshare.net/orianaisabelmontes/tipos-y-diseos-de-investigacin-72068785

Arévalo, Y., y Moncada, D. (2016). *La innovación social como un paso adelante de la responsabilidad social empresarial (generalidades, una visión de Bogotá).* Universidad de la Salle, Bogotá. Revista Ciencia Unisalle. Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2628&context=administracion_de_empresas

Banco de Bogotá. (S. f.). *Banco de Bogotá - Informe de Responsabilidad Social*. Recuperado de https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/relacion-inversionista/sobre-el-banco/informes-de-responsabilidad-social

Banco de Bogotá. (S. f.). *Banco de Bogotá transformará las instalaciones del Colegio Antonio José de Sucre*. Recuperado de

https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/sala-de-prensa/2019/transformacion-colegio-sucre

Bierwirth, A. (2013). *El papel de la cultura y de la innovación en el diseño y desarrollo de los nuevos modelos de negocio*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13970/65369_bierwirth%20hoofa%20antonia.pdf?sequence=1

Brand Solution Ltda. (2016). *Brand Solution Ltda.* Recuperado de http://www.brandsolutions.com.co/

Camelo, A. y Rojas, D. (2016). *Innovación social: una reflexión sobre los beneficios en su implementación en el Estado colombiano.* Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12800/1010218375-2016.pdf?sequence=1

Cardona, A. (2017). *La historia de casi 100 años de la responsabilidad social empresarial*. Recuperado de https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/la-responsabilidad-social-empresarial-tiene-un-recorrido-historico-a-nivel-global-2528179

Cardona, D. y Sánchez, J. (2017). *Análisis cienciométrico de la producción científica acerca de la investigación sobre la evaluación de la implementación del e-learning en el periodo 2000-2015.* Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C.

Caroli, E.; Fracassi, M., y Carnini, S. (2018). *Exploring social innovation components and attributes: a taxonomy proposal.* Journal of Social Entrepreneurship 9, no. 2; 94-109.

Castro, R. D. (2013). *Indagación sobre el origen del concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Trabajo de grado para optar al título de Maestría en Administración con énfasis en Gestión Humana. Universidad ICESI. Santiago de Cali.

Clavijo, S. (2000). *Hacia la Multibanca en Colombia: Retos y Retazos Financieros*. Revista del Banco de la República (octubre). Recuperado de: http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra150.pdf

Comisión Europea, (1995). *Libro verde de la Innovación.* Recuperado de: https://docplayer.es/45022416-Libro-verde-de-la-innovacion.html

Congreso de la República de Colombia. *Ley 29 de 1990*. Recuperado de: https://minciencias.gov.co/node/259

Congreso de la República de Colombia. *Ley 1286 de 2009*. Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1286_2009.html

Congreso de la República de Colombia. *Ley 1876 de 2017*. Recuperado de: http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201876%20DEL%2029%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202017.pdf

Congreso de la República de Colombia. *Ley 1951 de 2019.* Recuperado de: http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201951%20DEL%2024%20DE%20ENERO%20DE%202019.pdf

Cuervo, J. (2020). *Factores determinantes en la estabilidad de innovaciones sociales en Colombia.* Documento de Trabajo; Centro de Estudios Interdisciplinarios sobre Desarrollo. Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://cider.uniandes.edu.co/sites/default/files/publicaciones/documentos-de-trabajo/2020-Documento-trabajo-Factores-determinantes-innovaciones-sociales-Colombia.pdf

Dávila, O. (2004). *Innovación y determinismo tecnológico.* Recuperado de: https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/download/7255/4285

De Fátima L M, Baptista, M V, & Contreras, H. (2012). *La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. In Forum Empresarial* (Vol. 17, No. 1, pp. 31-63). Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas.

Desa, G. y Koch, J. (2014). *Scaling social impact: Building sustainable social ventures at the baseof-the-pyramid.* Journal of Social Entrepreneurship 5.2: 146-174.

Dinero. (2009). *Cajas de compensación familiar.* Recuperado de https://www.dinero.com/edicion-impresa/especial-comercial/articulo/cajas-compensacion-familiar/36431

Dinero. (2019). *Responsabilidad social empresarial toma peso para atraer inversión.* Recuperado de https://www.dinero.com/empresas/articulo/por-que-la-responsabilidad-social-toma-peso-para-atraer-inversion/276630

Dinero, (2020). *¿Cuáles son los desafíos de la banca digital para el 2020?* Recuperado de: https://www.dinero.com/empresas/articulo/bancos-e-innovacion-cuales-son-los-desafios-de-la-banca-digital-para-el-2020-educacion-financiera/280585

Fundación Cotec (2001). *Innovación Tecnológica. Ideas Básicas*. Recuperado de https://studylib.es/doc/5404893/innovaci%C3%B3n-tecnol%C3%B3gica.-ideas-b%C3%A1sicas

Gallardo V., y Sánchez, H. (2013). Análisis de la incidencia de la responsabilidad social empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. UCJC Business and Society Review (formerly Known As Universia Business Review), 2(38). Recuperado de https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/878

García Canclini, N. (2007). *Lectores, espectadores, internautas*. España: Gedisa Editorial

González, F. (2005). *Innovación para la banca del siglo XXI.* Banco BBVA. Recuperado de: https://www.carloratti.com/mat/publications/on_us/20111013_Innovacionparalabanca.pdf

Gordillo, M. (2018). Impacto de la innovación y la responsabilidad social empresarial sobre la competitividad en las empresas medianas y grandes del sector manufacturero y de servicios de Ibagué.

Guerrero, J., Rueda, R., y Ruiz, W. (2013). *Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia.* Díkaion: revista de actualidad jurídica, 22(2), 303-

332. Recuperado de https://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490

Gurteen, D. (1999). Creating a Knowledge Sharing Culture. Knowledge Management Magazines, 2 (5). Recuperado de: https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Creating+a+Knowledge+Sharing+Culture&author=Gurteen+D.&publication_year=1999&journal=Knowledge+Management+Magazines&volume=2&issue=5

Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ed. McGraw Hill. México. Recuperado de: http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Hidalgo, A. (2011). *La gestión de la innovación como proceso.* Conocimiento, Innovación y Desarrollo, Herrera, R, & Gutiérrez, J. (Eds.). 97-120. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/296482823_La_gestion_de_la_innovacion_como_proceso

Machado, M. (1997). *Gestión tecnológica para un salto en el desarrollo industrial. La innovación en la empresa: un factor de supervivencia.* Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. Madrid. Recuperado de: https://docplayer.es/45022416-Libro-verde-de-la-innovacion.html

Marulanda, P. (2014). *Prácticas de responsabilidad social empresarial de la banca Colombiana: estudio documental sobre Bancolombia, Banco de Bogotá y*

Davivienda. Universidad Nacional de Colombia. Maestría en Ingeniería Administrativa, Medellín, Colombia. Recuperado de: http://bdigital.unal.edu.co/48894/1/43839412.2015.pdf

Martínez, M., (2019). *Análisis de la innovación financiera tecnológica y su relevancia en el riesgo operativo de las entidades bancarias colombianas*. Estudio De Ciencias Sociales Y Administrativas De La Universidad De Celaya, 9(1). Recuperado de http://ecsauc.udec.edu.mx/index.php/ECSAUC/article/view/14

Martiniano, J. (2012). *Innovación: la creatividad en el hilo del tiempo: Oración Maestros de la Cirugía Colombiana 2012.* Revista Colombiana de Cirugía, 27(4), 257-263. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/rcci/v27n4/v27n4a3.pdf

Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., y García, L. (2007). *Innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas.* Revista NEGOTIUM. 3. (7). Pp 46-83. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28210629_Innovacion_factor_clave_para_lograr_ventajas_competitivas

Marsh, J. (1998). *A Stake in Tomorrow: World Class Lessons in Business Partnerships*. En J. Marsh, John Marsh. London: Batsford Limited.

McAdam, R. y McClelland, J. (2002). *Sources of new produce ideas and creativity practices in the UK textile industry*. Technovation, 22(2), 113-121.

Melamed, V., Blanco, A., Miranda, R., y Esperanza, P. (2017). *Normalización de la responsabilidad social empresarial: un análisis desde su obligatoriedad y*

voluntariedad. Revista Espacios. 38 (51) 19. Recuperado de https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p19.pdf

Mejía, J., Sánchez, J. y Hernández, S. (2014). *Responsabilidad social corporativa e innovación: propuesta de diseño para su medición.* Centro Universitario de Ciencias Económicas Administrativas; Universidad de Guadalajara, Jalisco – México. Recuperado de: https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/paper3.pdf

Mercado, C. (2011). Revisión documental para la elaboración de la propuesta de "guía de diagnóstico en responsabilidad social para mipymes colombianas". Recuperado de http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/65795.pdf

Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, (2020). *Pactos por la innovación e innovación empresarial.* Recuperado de: https://minciencias.gov.co/innovacion/empresarial/pactos

Montoya, L. (2019). *De la responsabilidad a la innovación social.* Periódico La República. Recuperado de: https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/de-la-responsabilidad-a-la-innovacion-social-2910167

Morote, J., Serrano, G., y Nuchera, A. (2014). *La gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones.* Ediciones Pirámide.

Neal, L, y Cameron, R. (2014). *Historia económica mundial desde el paleolítico hasta el presente*. Recuperado de

https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/986642/mod_resource/content/2/01%20Cameron%20y%20Neal%20Historia-Economica-Mundial.pdf

Newth, J., y Woods, C. (2014). *Resistance to social entrepreneurship: How context shapes innovation*. Journal of Social Entrepreneurship, 5(2), 192-213.

Niño, D., y Llorente, B. (2010). Equidad y eficiencia en la banca colombiana: evidencia del aporte de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. En memorias del IX Congreso latinoamericano ALENE. (Patricia Debeljuh, Comp., pp. 1-29).

Olano, A. (2014). *Estudio de la responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos.* (Ensayo de Grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12615/Estudio%20-%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf?sequence=2

Ordoñez, R. (2010). *Cambio, creatividad e innovación. Desafío y respuesta*. Argentina: Granica.

Organización Internacional de Normalización. (2010). *Guía de responsabilidad social*. Recuperado de: https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es

Ortíz, P., y Nagles G. (2013). *Gestión de tecnología e innovación.* Recuperado de http://editorial.universidadean.edu.co/acceso-abierto/gestion-de-tecnologia-e-innovacion-ean.pdf

Ortiz, D.; Ríos, J. y Vargas, A. (2004). *La gestión del ambiente creativo como mecanismo para impulsar la innovación en la empresa*. Revista Creando; Universidad Nacional, Sede Manizales; Colombia. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/17101283/revistaabril2005.pdf?1339273377=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_INNOVACION_Desde_algunos_aspectos_cul.pdf&Expires=1602171666&Signature=Jqtabqsy5gSN8UU3Tmj3-nYf1ffkT3KrwmxqgelUmHaeKs1ICcU-7OU7za7iRDeP473oiBFOkXLX1EWznSidYawD9tnGIFqPi9F~y~bhodTHRTEmLO4sGepAiVybns7TkhAt~wX2hoPSr4p~GW-f7Be22t4d-~QldD5-jgg55yZMU4DPTFbdYGwZTTCjTYSCmv5gQuvcgAldEVL1CWcN1V7kXzD4Ml7j9-I~CcgaLRCEZCN-fdByU77WIdcYJeFqf6QiXKATxSIiymYm8WcGFHWGWApmn8bfwkB2Jm8EX51MuJt-IDCUi~M81KYlIlUri6hB2L8gU9Zx3QByg~O6pg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=4

Paz, J. (2017). *Transferencia del conocimiento como agente articulado de la competitividad en el sector bancario*. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, ISSN-e 1317-0570, Vol. 19, Nº. 3 (Septiembre-Diciembre 2017), 2017, págs. 408-430. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6219240

Perea, J., López, C., y Pereda, L. (2018). *La responsabilidad social corporativa en las empresas multinacionales: ¿un aspecto normativo o un aspecto estratégico?* La

responsabilidad social. Académica, corporativa e innovadora. (113-120). Recuperado de https://www.ecci.edu.co/sites/default/files/2019-03/responsabilidad-social-academica-corporativa-innovadora.pdf

Pérez, E., Espinoza, C., y Peralta, M. (2016). *La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro*. Revista Universidad y Sociedad, 8(3), 169-178. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023

Pérez, A. (2012). *Análisis de las políticas de gestión de la responsabilidad social corporativa en el sector bancario español.* Universidad de Cantabria. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?hl=en&lr=&id=lREweYnJjvUC&oi=fnd&pg=PA9&dq=gestion+de+innovacion+en+el+sector+bancario&ots=sknFXmfLgg&sig=YHStFVQYAJAZk08o9FUgp9tCgeM&redir_esc=y#v=onepage&q=gestion%20de%20innovacion%20en%20el%20sector%20bancario&f=false

Responsabilidad Social Corporativa. (2014). *Qué es la RSC y en qué se diferencia de la RSE* - CAVALA. Recuperado de http://responsabilidad-social-corporativa.com/que-es-la-rsc-y-diferencia-con-la-rse/

Revista Dinero. (2018). *Las diez claves de la gestión de la innovación en una empresa*. Recuperado de https://www.dinero.com/management/articulo/claves-de-la-gestion-de-la-innovacion-en-una-empresa/261799

Riaño, V. (2013). El caso de perdurabilidad empresarial de Crepes & Waffles desde una perspectiva de responsabilidad social empresarial e innovación en valor en Colombia.

(Tesis de Maestría en Dirección de Empresas). Bogotá: Universidad del Rosario. Escuela de Administración de Empresas.

Sabino, C. (1974). *El proceso de investigación.* Ediciones Emfasar; Bogotá, Colombia. ISBN 958-97387-1-0.

Sanchis, P., y Rodríguez, P. (2018). *Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa.* REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, Primer Cuatrimestre, 127, 204-227. https://doi.org/10.5209/REVE.59771

Segura, M., y Rodríguez, N. (2013). *Análisis de la aplicación de la RSE en el sector financiero en Colombia, en particular en relación con las políticas de inclusión financiera.* Universidad EAN. Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5304/RodriguezNeslie2013.pdf;jsessionid=4DBFB877F3E8696824EBAABCEBC8E0F9?sequence=1

Simmonds, J.; Hernández. H.; y Alvarino, C. (2016). *Sistema de gestión de la innovación en el subsector hotelero: una herramienta para el mejoramiento continuo. Una aproximación al tema.* Revista Journal of Engineering and Technology; Vol. 5; Núm. 1. Recuperado de: http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/jet/article/view/1164

Vargas, G., y Cortés, C. (2015). Entidades bancarias y la responsabilidad social empresarial: análisis comparativo 2013-2014 de Davivienda, Bancolombia y el Banco de Bogotá. Recuperado de

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1101&context=contaduria_publica

Villa, L. y Melo, J. (2015). *Panorama actual de la innovación social en Colombia*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Panorama-actual-de-la-innovaci%C3%B3n-social-en-Colombia.pdf