

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR FINANCIERO
DURANTE EL COVID 19: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

PRESENTADO POR:

María Bernarda De la Hoz Ospino

Lile Morales Torrejano

Laura María Picón Calixto

TUTOR

Carlos Mario Uribe Urán

COTUTOR:

Rosalba Pérez Fontalvo

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial (RSE), hoy día, toma relevancia en su aplicación dentro de las organizaciones, no solo por el auge y tendencia a nivel empresarial con la que cuenta, sino porque su aplicación, ofrece condiciones que facilitan la sustentabilidad, mediante una serie de procesos que se ponen en marcha, gracias a la implementación de programas integrales en esta materia. El propósito del presente trabajo de investigación consistió en revisar las medidas implementadas por el sector financiero para la proposición de estrategias, las cuales permitan a las organizaciones del sector financiero en el departamento del atlántico establecer programas integrales de responsabilidad social. En este orden de ideas, metodológicamente la investigación desarrolló un enfoque cualitativo, para ello, fueron revisados 60 documentos de alto impacto encaminados a profundizar el conocimiento y la solución de la problemática través

del cual se establecieron los lineamientos para la construcción de resultados y las posteriores conclusiones. En cuanto a los resultados se refiere, se encontraron iniciativas realizadas por las organizaciones, tales como políticas de gestión humana, mecanismos de protección al usuario, nuevos modelos de negocio enmarcados en la sostenibilidad y un foco dirigido hacia la protección del medio ambiente, programas de auxilios económicos y alianzas con otros grupos de interés. Dentro de las medidas implementadas por el sector financiero en respuesta a la pandemia COVID19, se encontraron casos como el del banco de guayaquil, el cual reforzó sus estrategias de responsabilidad y de acercamiento a las comunidades cambiando su paradigma y desarrollando el frente de agente de cambio, al cual están llamadas las organizaciones del sector.

Las entidades financieras deben estructurar nuevos modelos de negocio donde el cliente entre a jugar un rol de mayor relevancia y posición, en este sentido, el sector dentro del departamento del atlántico debe emprender cambios orientados hacia la transformación digital, entre esas se localizan: “entrar el modelo de negocio en el cliente, optimizar la distribución, simplificar los modelos operativos, la información como ventaja competitiva, innovación, gestión proactiva de riesgos y capital”.

Buscando mitigar los efectos de la crisis, resulta primordial ejecutar planes de contingencia por orden del estado central, los cuales cubran las necesidades básicas de poblaciones vulnerables, lo cual no es excluyente para los usuarios del sector financiero, es decir, en la nueva realidad, las actividades financieras se encuentran expuestas a unas rigurosas transformaciones, acompañadas de unas variables internas y externas. Entre las internas podemos encontrar que los productos van perdiendo rentabilidad bajo el negocio

tradicional del sector, esto puede estar siendo afectado por la falta de controles y soluciones flexibles al usuario.

Para investigaciones futuras, se plantea la consideración de este documento como base de tipo teórica para la construcción de nuevos materiales de producción científica que permitan contar con una abundante bibliografía que vislumbre un panorama amplio respecto a la problemática, así mismo, la utilización de herramientas metodológicas tales como la revisión documental-bibliográfica como insumo principal para acercar y comparar realidades del territorio con las acciones tanto emprendidas como establecidas en distintas latitudes a nivel global, lo anterior apuntando a la generación de productos científicos de divulgación internacional.

Palabras clave: COVID 19, Responsabilidad social empresarial, revisión documental, sector financiero.

ABSTRACT

Corporate social responsibility (CSR), nowadays, is gaining relevance in its application within organizations, not only because of the boom and trend at the business level, but also because its application offers conditions that facilitate sustainability, through a series of processes that are put in place, thanks to the implementation of comprehensive programs in this area. The purpose of this research work consisted in reviewing the measures implemented by the financial sector for the proposal of strategies, which allow the organizations of the financial sector in the department of Atlántico to establish integral

programs of social responsibility. In this order of ideas, methodologically the research developed a qualitative approach, for this purpose, 60 high impact documents were reviewed to deepen the knowledge and the solution of the problem through which the guidelines for the construction of results and the subsequent conclusions were established. As far as the results are concerned, initiatives carried out by the organizations were found, such as human management policies, user protection mechanisms, new business models framed in sustainability and a focus on environmental protection, economic aid programs and alliances with other stakeholders. Among the measures implemented by the financial sector in response to the COVID19 pandemic, there were cases such as that of Banco de Guayaquil, which reinforced its responsibility and community outreach strategies by changing its paradigm and developing the change agent front, to which organizations in the sector are called.

The financial entities must structure new business models where the client enters to play a role of greater relevance and position, in this sense, the sector within the department of Atlántico must undertake changes oriented towards the digital transformation, among these are located: "enter the business model in the client, optimize distribution, simplify operating models, information as a competitive advantage, innovation, proactive risk management and capital".

Seeking to mitigate the effects of the crisis, it is essential to implement contingency plans by order of the central government, which cover the basic needs of vulnerable populations, which is not exclusive for users of the financial sector, i.e., in the new reality, financial activities are exposed to rigorous transformations, accompanied by internal and external variables. Among the internal variables we can find that products are losing

profitability under the traditional business of the sector, which may be affected by the lack of controls and flexible solutions for the user.

For future research, it is proposed to consider this document as a theoretical basis for the construction of new scientific production materials that will provide an abundant bibliography with a broad overview of the problem, as well as the use of methodological tools such as documentary-bibliographic review as the main input to approach and compare the realities of the territory with the actions both undertaken and established in different latitudes globally, aiming at the generation of scientific products for international dissemination.

Keywords: COVID 19, Corporate social responsibility, documentary review, financial sector.

REFERENCIAS

Annan, K. (1999). World economic Forum in Davos Switzerland.

Aponte Farías, C. A., Ávila Huamán, C. B., Azcoitia González, A. C., & Rodríguez

Estrada, P. L. (2018). Responsabilidad social empresarial en el sector financiero en el Perú.

Asobancaria. (2015). Educación Económica y Financiera: Guía de orientación para el diseño y puesta en marcha de políticas territoriales Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia. Bogotá

Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia [Asobancaria]. Programa”

Saber más, ser más” (2021). <https://>

www.sabermassermas.com/nuevapangea-la-estrategia-para-llevar-laeducacion-financiera-a-todos-loscolegios-de-colombia/

- Barragán Morales, C., García-Guilianny, J., Meza-Rodríguez, V., Mercado Zapata, M., & Olarte Durán, L. (2019). Corporate Social Responsibility in print media in the Atlántico and Magdalena departments (Colombia). *Económicas CUC*, 41(1), 187.
- Cancino del Castillo, M. M. (2008). *Responsabilidad social empresarial*. Santiago de Chile.
- Cancino, C., & Morales, M. (2008). *Serie documento Docente No 1*.
- Caravedo, B. (2004). El Nuevo significado de la Empresa. *Revista Punto de Equilibrio*, Universidad del Pacífico, Lima Perú, 68.
- Carroll, A. (1979). *A three dimensional conceptual model of corporate performance* (Vol. 4). Academy of Management Review.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Cea Moure, R. (2010). La Responsabilidad Social Corporativa en las entidades bancarias de la Unión Europea: análisis empírico y propuesta de modelo normalizado.
- CECA (2008) Libro verde sobre la responsabilidad social corporativa en el sector financiero: Una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras. Madrid: Confederación Española de Cajas de Ahorros.
- Chomali, F., & Majluf, N. (2007). *Ética y responsabilidad social en la empresa*. Aguilar Chilena de Ediciones SA.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco para la Responsabilidad Social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las Comunidades

Europeas.

COMISIÓN EUROPEA (2002) Comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: Una contribución empresarial al desarrollo sostenible. Bruselas: Comisión Europea.

Davis, K. (1960). Can business afford to ignore corporate social responsibilities? *California Management Review*, 70-76.

Donaldson , T., & Dunfee, T. (1994). Toward a unified conception of business ethics; Integrative social contracts theory. *Academic of Management review*, 252-284.

Fatma, M., Rahman, Z., & Khan, I. (2015). “Building company reputation and brand equity through CSR: the mediating role of trust”. *International Journal of Bank Marketing*. 33. 6: 840-856.

Friedman, M. (1970, September 13). The social responsibility of business is to increase its profits, *New York Times Magazine*, 122-126

GPFI Y CGAP (2011), Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor: Towards Proportionale Standards and Guidance, informe preparado por cgap por encargo de Global Partnership for Financial Inclusion, Washington D. C.

Gálvez, J. A. G., Owseykoff, T. M., & Galván, H. R. O. (2020). La responsabilidad social empresarial frente al reto de la covid-19. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, (13).

Garrido, F., Winicki, D., Vidal, M., Urquieta , M., & Pinto , M. (2009). *Entel*. Obtenido de <http://entel.cl/corporativo/pdf/manual%20RSE%20ENTEL.pdf>

Hagel, J., Jacobson, S. y Brown, J. S. (3 de junio de 2020). New architectures of resilience. Are you heading for a restart or a new start? Doolittle Insights.

<https://www2.deloitte.com/global/en/insights/economy/covid-19/post-covid-restart-or-newstart.html>

He, H. y Harris, L. (2020). The impact of Covid-19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy. *Journal of Business Research*, 116, 176-182. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.030>

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.

FINANCIERA, I., & LA INDEPENDENCIA, F. D. L. M. (2020). Boletín Económico 2020. *Boletín Económico*, 33(256).

Jaramillo, J. G. (2007). *Revista Semestre Económico Vol.10*, 87-102.

Jimenez. (2008). La Internacionalización de la Empresa a través del Enfoque de Recursos y Capacidades. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas No.2*.

Jones, T. (1980). *Corporate social responsibility revisited, redefined* (Vol. 22). California Management Review.

Kaku, R. (1997). The tat of Kyosei. *Harvard Business Review*, 4, 55-66.

Koury, J., & Hirschhaut, M. (23 de 03 de 2020). *Acta Odontologica Venezolana*.
Obtenido de <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>

Kramer-Porter. (2002). "The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy". *Harvard Business Review*, 56-58.

La opinión de Murcia. (12 de 07 de 2020). *Los 5 pilares básicos de la RSE*. Obtenido de https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/295/GB.295_MNE_2_1_span.pdf

Lizt. (1996). A resource-based-view of the socially responsible firm: Stakeholder

interdependence, Ethical Awareness, and Issue Responsiveness as Strategic Assets”.

Journal of Business Ethics.

Marín, L. y Ruiz, S. (2007). “La identificación del consumidor con la empresa: más allá del marketing de relaciones”. *Universia Business Review*, Primer Trimestre, p. 62-75.

Moreno Vargas. (2004). La Visión de la Empresa basada en el Conocimiento: Análisis de un Caso en Administración Pública Española. *Actas del XVIII Congreso Anual - XIV Hispano frances de la Asociación y Economía de la Empresa*, (págs. 835 - 847).

Muñoz, M.J.; Fernández, M.A. y De Le Cuesta, M. (2004) Responsabilidad social en el sistema bancario: Una primera aproximación de evaluación para el caso español. *Papeles de Etica, Economía y Dirección*, XII Conferencia Anual de Ética, Economía y Dirección.

Murillo Vargas , G., Gonzalez Campo , C. H., & Rodriguez Orejuela , H. A. (2010). Responsabilidad Social Corporativa en el contexto del cambio institucional y organizacional de la industria financiera en Colombia. *AD-minister 17*, 59 -85.

Murray, K. y Montanari, J. (1986). Strategic management of the socially responsible firm: integrating management and marketing theory. *Academy of Management Review*, 11 (4), 815-827.

North, D. (1990). *Institutional Change and Econic Performance*. Cambridge univeresity Press.

Oficina Internacional del Trabajo . (2006). Iniciativa INFOCUS sobre Responsabilidad Social de la empresa., (pág. 6). Ginebra.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). COVID-19 y la

Conducta Empresarial Responsable. OECD Publishing.

https://read.oecdilibrary.org/view/?ref=130_130612-yej4uhtct8&title=El-COVID-19-y-la-ConductaEmpresarial-Responsable

Organización Mundial de la Salud. (2020). Obtenido de

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=La%20COVID%2D19%20es,en%20diciembre%20de%202019.>

Palella Stracuzzi , S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación. Tipos y diseños de la Investigación.*

Pérez Ruiz, A., & Rodríguez del Bosque Rodríguez, I. A. (2012). La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España.

Porter, M.E. y Kramer, M.R. (2002) The competitive advantage of corporate philanthropy, Harvard Business Review, Vol. 80, N° 12, pp. 56-68.

Quinaluisa, N. V., Muñoz, S. C., Andrade, M. S., & Cadena, D. I. (2020). Iniciativas de responsabilidad social que las empresas de Ecuador han puesto en marcha frente al COVID-19. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10(4).

Rodríguez Baracaldo, N. Y., & Segura SÁCHICA, M. Y. (2014). *Análisis de la aplicación de la RSE en el sector financiero en Colombia, en particular en relación con las políticas de inclusión financiera* (Bachelor's thesis, Universidad Ean).

Truño Gual, J. (2016). *La responsabilidad social corporativa: Una aproximación en el sector bancario.* Vergara Fernandez, M. P., & Vicaria Guerrero, L. C. (2009). Ser o

aparentar la responsabilidad social en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial. *Ser o aparentar la responsabilidad social en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). *RSE La Responsabilidad Social de la empresa en America Latina*. (B. I. BID, Ed.) Obtenido de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5383/La%20responsabilidad%20social%20de%20la%20empresa%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20.pdf?sequence=1>

Vogel, D. (1986). *The Study of social issues in Management: A critical Appraisal* (Vol. 28). California Management Review.

Von Feigenblatt, Otto F. (2020). “Japón y el Covid-19 desde un punto de vista sociocultural”, *Revista Observatorio Iberoamericano de la Economía y la Sociedad del Japón* (noviembre 2020). En línea: <https://www.eumed.net/rev/japon/35/japon-covid19- sociocultural.html>

Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic management journal*, 5(2), 171-180.

Wernerfelt, B. (1984). Una vista de la empresa basada en los recursos. *Revista de Gestión Estratégica*.

Wilcox, D. (2005). Responsabilidad social empresarial, La nueva exigencia global. Universidad Viña del Mar.

Wood, D., & Lodgson, J. (2002). Business citizenship : from individuals to organization .

