

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

**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

Proyecto de grado como parte de los requisitos para optar al título de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

JUNIO DE 2021

**INSTITUTO DE POSGRADOS
BARRANQUILLA, ATLÁNTICO
REPÚBLICA DE COLOMBIA**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Como parte de los requisitos para obtener el título de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

PRESENTADO POR:

María Bernarda De la Hoz Ospino

Lile Morales Torrejano

Laura María Picón Calixto

TUTOR:

Carlos Mario Uribe Urán

COTUTOR:

Rosalba Pérez Fontalvo

Panel de sustentación

Carlos Mario Uribe Urán
Director

Firma

Rosalba Pérez Fontalvo
Codirector

Firma

XXXXX
Primer jurado

Firma

XXXXX
Segundo jurado

Firma

PhD. Ronald Prieto Pulido
Decano de la Facultad Administración y
Negocios

Magda Andrea Monsalve Peláez
Director de la Maestría Administración de
Empresas e Innovación

Junio de 2021

**Instituto de Posgrados
Barranquilla, Colombia**

AGRADECIMIENTOS

Dios de amor y de bondad, te doy infinitas gracias por la vida, por la salud y por los momentos que viví en el camino para llegar a esta instancia de mi formación profesional. A mi querida madre Carmen Ospino, le agradezco por ser la roca fuerte de mi vida, porque con su amor incondicional y sus palabras de aliento siempre me ha impulsado a salir adelante y a no retroceder ante los embates de la vida sobre todo en estas épocas tan confusas que vivimos.

A mis ángeles guardianes Pedro De la Hoz, Jorge Luis y María Inés, que partieron a un mejor lugar y desde ahí me acompañan, les dedico parte de este logro porque cada uno de ustedes sembró en mi cualidades, valores y principios que me identifican como ser humano y profesional. A nuestros tutores Dr. Carlos Uribe y Rosalba Pérez gracias por ser el faro de este trabajo, por su paciencia, su invaluable tiempo, los consejos y la generosidad de compartir su experiencia y conocimiento para llevar a término este trabajo de manera exitosa. Así mismo al Alma Mater, a la directora de la maestría Dra. Magda Monsalve por su acertada orientación, a los docentes en especial a la Dra. Ana Blanco y Enrique Melamed que a lo largo de casi 2 años nos acompañaron en este proceso, a mis compañeras Laura Picón y Lile Morales gracias por aventurarse conmigo en este sueño, sin ustedes los resultados no serían los mismos.

Proverbios 16:3 “Encomienda a Jehová tus obras, y tus pensamientos serán afirmados” ***María Bernarda De la Hoz Ospino.***

A Dios, por su presencia en cada momento durante la realización de este trabajo de investigación. A Mis padres Mercedes Torrejano De Morales y Alcides Morales Acacio, a quienes agradezco la vida y el apoyo en cada uno de mis triunfos y desaciertos. A mi hijo Juan Sebastián Rodríguez Morales por iluminar y llenar de felicidad mis días por ser mi mayor inspiración. A mis hermanos (Alcides y María Soledad) y a Titi por su apoyo incondicional y desinteresado. A Laura María Picón y María Bernarda De La Hoz gracias por su amistad y compartir este camino juntas.

A Nuestro tutor Dr. Carlos Mario Uribe Uran y cotutora Rosalba Pérez Fontalvo, que con sus

generosas contribuciones nos permitieron avanzar y concluir este proceso. A la directora de la Maestría Dra. Magda Monsalve, gracias por su sugerencia en el tema de investigación y su apoyo. También quiero agradecer a La Universidad Simón Bolívar, y en especial a los docentes Dra. Ana Blanco y Enrique Melamed, por brindarnos las herramientas para llevar a cabo este trabajo de investigación.

Mi más sincera gratitud a todos ellos. *Lile Morales Torrejano*

Doy gracias a Dios y la Virgen, por permitirme estar hoy con salud y bienestar en estos momentos tan difíciles y que con todas sus gracias hicieron que pudiera hacer esta maestría. A mi esposo Jimmy por apoyarme en todo momento sin reparos, a mi mamá Esperanza quien agradezco por darme la vida y ayudarme con mis hijos en los momentos de estudio, a mi papá quien, desde el cielo, tengo la certeza que está muy orgulloso. A mis hijos Camilo e Isabella a los cuales amo con toda mi alma y que han cedido su tiempo conmigo, para que su mamá alcance un peldaño más y por los que me levanto cada día con la mejor disposición para ser una mejor persona y un referente en sus vidas. A mis compañeras y amigas Lile Morales y María Bernarda De La Hoz por convencerme a iniciar este camino juntas.

A nuestro tutor Dr. Carlos Mario Uribe y Cotutora Rosalba Pérez Fontalvo, por su apoyo incondicional, su tiempo y aportes invaluable, que ayudaron a contribuir a nuestro trabajo de investigación y a concluirlo con éxito.

A nuestros profesores Dra. Ana Blanco y Enrique Melamed, quienes con sus guía y aportes nos brindaron los recursos para lograr los objetivos. A nuestra directora Dra. Magda Monsalve quien con su conocimiento y apoyo nos orientó siempre con la mejor disposición.

A la Universidad Simón Bolívar y toda su planta docente contribuyeron a mi crecimiento profesional.

¡Gracias! *Laura María Picón Calixto*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. Descripción del problema	10
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Operacionalización del problema	15
1.4. Objetivos de investigación	16
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	16
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	16
1.5. Relevancia y pertinencia	16
1.6. Delimitación y alcance	18
CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases Teóricas	23
CAPÍTULO 3. METODOLOGIA	34
CAPITULO 4. INFORME DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES Y LIMITACIONES	46

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores de mercado laboral trimestre Abril – junio 2020	15
Tabla 2. Resultados de Búsqueda de la Revisión Bibliográfica por variable de búsqueda.	35
Tabla 3. Resultados de Búsqueda de la Revisión Bibliográfica por variable de búsqueda.	36

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ventajas de responsabilidad social empresarial aplicada al sector financiero	11
Figura 2. Áreas de la Responsabilidad Social Empresarial	13
Figura 3. Evolución histórico-conceptual RSE	19
Figura 4. Normatividad aplicada al sector Financiero	28

RESUMEN

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 con las comunidades cambiando su paradigma y desarrollando el frente de agente de cambio, al cual están llamadas las organizaciones del sector. Concluyendo que las empresas del sector deben adoptar modelos flexibles, debido a que una de las varias consecuencias de la cuarentena ha sido los despidos masivos, esto ha llamado la atención de los clientes y resulta vital para ellos conocer cuales organizaciones dentro del sector están actuando de esta manera, es decir, eliminando puestos de trabajo. Por otra parte, la participación de empresarios generaría confianza dentro de todos los grupos de interés, lo cual traerá consigo un incremento de ventas, ventajas competitivas y mayor oportunidad de permanencia en el mercado.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, revisión documental, sector financiero, COVID19.

ABSTRACT

The purpose of this research work consisted in reviewing the measures implemented by the financial sector for the proposal of strategies, which would 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. Concluding that companies in the sector must adopt flexible models, because one of the consequences of the quarantine has been the massive layoffs, this has drawn the attention of customers and it is vital for them to know which organizations within the sector are acting in this way, i.e., eliminating jobs. On the other hand, the participation of entrepreneurs would generate confidence within all stakeholders, which will bring with it an increase in sales, competitive advantages, and greater opportunity to remain in the market.

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

INTRODUCCIÓN

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.

Dado lo anterior, del primer capítulo de esta investigación se desprenden los objetivos propuestos, por un lado, se propuso como objetivo general, revisar las medidas de responsabilidad social empresarial implementadas por el sector financiero con motivo de la crisis generada por el COVID 19 en Colombia, y, a partir de ello, la identificación de acciones, en conjunto con la determinación de medidas implementadas por el sector financiero, para luego, proponer una serie de estrategias a aplicar por las organizaciones dentro del departamento del Atlántico.

El compendio teórico de la investigación estuvo compuesto por aquella búsqueda de información previa realizada en línea con la investigación, en calidad de antecedentes y de aquellas teorías relevantes que guardaban una línea de pensamiento similar a la de la investigación; por otro lado, el marco metodológico, permitió establecer la descripción a través de la revisión bibliográfica documental como elemento principal en este sentido. Por último, los resultados dan cuenta de los mecanismos implementados por estas organizaciones, tales como políticas de gestión humana o alianzas estratégicas, por mencionar algunas de ellas.

CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El vertiginoso desarrollo en teorías, bibliografías y aplicaciones organizacionales en temas relacionados con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como resultado de la globalización y el surgimiento de las economías emergentes (Vives y Peinado-Vara, 2011, p. 6), lo cual ha aumentado el número de organizaciones fomentando sus estrategias empresariales bajo el enfoque de RSE, concepto el cual ha presentado evoluciones significativas desde los años 50 hasta la fecha, de manera conjunta como el concepto de empresa (Garrido et al, 2009).

Teniendo en cuenta que los efectos de la RSE no excluyen a ningún tipo de organización, las entidades financieras no han sido ajenas al desarrollo del concepto de RSE, para esto organizaciones gremiales como Asobancaria (Asociación Bancaria) y ANIF (Asociación Nacional de Instituciones financieras) encargadas de brindar información de todos los bancos a nivel nacional. El concepto de RSE para el sector financiero de acuerdo con estas entidades va relacionado con su gestión y la función de estas entidades dentro de la economía de una nación, este concepto orientado únicamente al factor económico generó muchas críticas por considerarse limitada, dada la importancia de los bancos en la economía de un país por la generación de utilidades con respecto a otros sectores (Murillo et al, 2010).

En este sentido, declara Gómez (2020) lo siguiente:

“El acceso a los servicios financieros, para los segmentos de la población de menores ingresos en los países en desarrollo, se ha expandido significativamente en los últimos años, sin embargo, todavía hay una gran brecha por cubrir, sobre todo para llevar los servicios financieros a

las comunidades rurales y poblaciones de bajos ingresos, tradicionalmente desatendidas por la banca tradicional en estos países”

En consecuencia, la visión de RSE en el sector financiero ha sido transformada, en el cual se destaca un importante componente social; actualmente, Asobancaria (2015) considera como organización, que la RSE implica actividades orientadas a la plena satisfacción de los clientes y sus necesidades, empleados, proveedores, accionistas y sus áreas de influencia; dicho esto, el sector financiero de manera conjunta apoya el desarrollo nacional por medio de acciones orientadas a la RSE, las cuales, si bien es cierto, son inherentes a todo ciudadano, lo cual tiende a ampliar el espectro hacia su aplicación dentro de las organizaciones, en este sentido, algunas de esta estrategias son: inclusión financiera, oportunidades socioambientales, colaboración con autoridades, manejo de los riesgos, educación financiera, gobierno corporativo y ética. (Asobancaria , 2015).

Las ventajas de la RSE relacionadas con el sector financiero son presentadas dentro de la figura 1.

Figura 1. Ventajas de responsabilidad social empresarial aplicada al sector financiero



Fuente: Elaboración propia basada en Vergara y Guerrero (2009).

Afirmó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2006):

“la responsabilidad social de la empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas, para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos, como en su relación con los demás actores”.

Continuando en esta línea, convergen dentro del concepto de RSE, un conjunto de prácticas y estrategias de gestión empresarial, las cuales tienen por propósito un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Esto implica el compromiso de la empresa, en desarrollar acciones, que deben ir contemplando iniciativas en cinco áreas: (La opinión de Murcia, 2020).

Figura 2. Áreas de la Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: Tomado de La opinión de Murcia, (2020)

De acuerdo con la OMS (2020), en la actualidad, el panorama económico para las empresas a nivel mundial se ha visto ensombrecido, esto en gran proporción debido a la situación de emergencia sanitaria a causa de la Pandemia (Brote epidémico que afecta a las regiones geográficas extensas), en este sentido, el primer reporte de caso en el continente americano surgió el 19 de enero 2020 en Estados Unidos. Asimismo, el 24 de enero fue reportado el primer caso en la región de Europa, para el 26 de febrero en Sur América y en Colombia el ministerio de salud y protección social confirmó el primer caso de COVID-19, el 6 de marzo a una joven de 19 años procedente de Milán, Italia.

Durante este periodo, el Fondo Monetario Internacional (FMI) en la Conferencia de gobernantes de Latinoamérica y el caribe, realizó un análisis de la situación en la región, en la cual informa el efecto en la economía con una contracción del 9.3%, esto debido al confinamiento y los efectos que esto trajo en los sectores de la economía, en los que se han visto mayormente afectado el turismo, la baja de los precios de las materias primas, las remesas y la salida de capitales; declarando que las economías del Caribe son las que representan mayor afectación, ya que sus economías están basadas en el turismo y representan entre el 50% y el 90% del PIB y el empleo.

En este sentido, los efectos sobre el futuro de la economía pueden ir desde disminuir el volumen de la actividad económica nacional, impactando de manera negativa al mercado laboral, lo cual, económicamente hablando, produce un decrecimiento en diversos indicadores, principalmente en bienes no considerados de primera necesidad.

El contexto de la crisis generada por la pandemia COVID 19, ha ocasionado un impacto en la responsabilidad social de las empresas, lo cual genera una serie de consecuencias sobre el desarrollo económico de la nación, según lo estipulado en el decreto Ley 553 de 2020, durante el trimestre Abril-junio 2020, fueron reportados aproximadamente 1.146.000 nuevos cesantes a causa del COVID 19. En este orden de ideas, se presentan los principales indicadores estimados con relación al mercado laboral, correspondientes al periodo en mención (Véase tabla 1).

Tabla 1. Indicadores de mercado laboral trimestre Abril – junio 2020

Abril – junio 2020					
Ciudad	TGP	TO	TD (2020)	TD (2019)	Variación TD
Neiva	57,9	34,4	40,6	13,2	+
Ibagué	54,3	33,9	37,6	15,4	+
Popayán	47,7	31,6	33,7	13,1	+
Armenia	47,5	31,6	33,5	15,8	+
Cúcuta AM	55,1	36,7	33,4	15,6	+
Riohacha	50,8	34,8	31,5	14,4	+
Florencia	59,5	40,9	31,2	15,6	+
Sincelejo	58,1	41,1	29,3	11,7	+
Villavicencio	57,8	41,2	28,6	13,5	+
Cali AM	58,3	42,2	27,7	12,6	+
Manizales AM	54,7	40,7	25,6	10,4	+
Medellín AM	60,2	45,1	25,2	12,6	+
Pereira AM	54,6	41,0	24,8	11,3	+
*Total 23 ciudades y AM	57,0	42,9	24,8	11,3	+
Montería	53,2	40,0	24,8	13,0	+
Total 13 ciudades y AM	57,9	43,8	24,3	11,0	+
Valledupar	47,7	36,4	23,7	16,2	+
Tunja	50,4	38,4	23,7	11,9	+
Bogotá DC	58,7	44,9	23,6	10,3	+
Santa Marta	43,5	34,0	21,8	11,4	+
Bucaramanga AM	61,3	47,9	21,7	10,5	+
Pasto	58,7	46,4	21,0	11,0	+
Cartagena	48,6	38,2	19,4	7,2	+
Quibdó	36,8	30,2	18,0	20,3	-
Barranquilla AM	56,6	47,6	15,9	8,0	+
San Andrés	59,0	52,3	11,3	8,1	+

Fuente: Periódico El Tiempo basado en DANE (2020)

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son las estrategias para proponer en materia de responsabilidad social dentro del sector financiero?

1.3. Operacionalización del problema

¿Qué medidas ha implementado el gobierno colombiano en el sector financiero en materia de RSE para enfrentar la crisis del COVID 19?

¿Qué medidas de RSE han tomado las entidades del sector financiero en Colombia en beneficio de sus grupos de interés para hacer más soportable el impacto de la crisis generada por el COVID 19?

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Revisar las medidas de responsabilidad social empresarial implementadas por el gobierno Colombiano para el sector financiero con motivo de la crisis generada por el COVID 19 en Colombia.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las acciones de RSE decretadas por el gobierno colombiano para el sector financiero que buscan mitigar el impacto de la crisis generada por el COVID 19 en Colombia.
- Determinar cuáles son las acciones de RSE complementarias que han sido implementadas por las entidades financieras colombianas en pro de su grupo de interés en el contexto del COVID19.
- Proponer estrategias complementarias en responsabilidad social empresarial para el sector financiero colombiano.

1.5. Relevancia y pertinencia

La investigación se presenta como relevante a la luz del desarrollo investigativo, en la medida del impacto a generar por ella en distintos actores de interés dentro del sector financiero, tales como: la banca, los clientes, los empleados y la perspectiva del

conocimiento; asimismo, se considera relevante por las implicaciones prácticas que representan las acciones de responsabilidad social a nivel organizacional, para el caso de la investigación, dentro del sector financiero, por tanto, se busca generar un equilibrio en términos de rentabilidad para las entidades financieras, rentabilidad de las empresas y con el entorno de los stakeholders con la finalidad de los aportes a proveer desde el sector hacia la sociedad en general.

Se considera relevante en el aspecto metodológico, teniendo en cuenta que, esta revisión sistemática contribuirá en el aporte de nueva literatura, convirtiéndose en una fuente de consulta que brinde información clara y organizada con relación al tema de responsabilidad social empresarial en entidades del sector financiero y las medidas tomadas para el consumidor financiero en Colombia en medio de la crisis generada por el COVID19. Esta revisión de literatura podrá ser utilizada o aplicada por las entidades financieras, así como ser utilizado como marco de referencia para otros trabajos de investigación.

Es relevante en términos de teoría, ya que con esta investigación la banca estará aportando acciones de RSE en medio de la crisis del COVID19 en su entorno, debido a que no existen muchas investigaciones que abarquen estas variables en particular. Esta investigación es trascendente debido a que los resultados obtenidos, serán de gran utilidad para la medición del impacto o la contribución que la banca hace a la sociedad durante la crisis generada por la pandemia COVID19.

1.6. Delimitación y alcance

El presente trabajo se desarrolla dentro de la Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Simón Bolívar sede Barranquilla bajo la línea de desarrollo gerencial, abordando la temática de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector financiero. Esta investigación fue desarrollada bajo una estructura documental, desde el primer semestre del año 2020 hasta el segundo trimestre del año 2021.

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Responsabilidad social empresarial: Una mirada global

En este punto, es importante estudiar la responsabilidad social empresarial, en relación con las medidas implementadas, ampliadas, o adicionalmente puestas en marcha para el sector, en relación con la situación económica que se deriva para los stakeholders. Como inicio a la profundización del tema, es necesario, tener en cuenta la evolución histórica del concepto con el fin de identificar el desarrollo evolutivo de la temática (Jaramillo, 2007).

Figura 3. Evolución histórico-conceptual RSE



Fuente: Elaboración propia (2021).

En el siglo XX, como ya se había considerado en las fases mencionadas, las acciones de RSE se incrementaron, especialmente en la década de 1930, a raíz de la gran depresión, ocasionada por la crisis bursátil, la cual trajo como consecuencia el desempleo masivo y la pobreza que debió afrontar la mayoría de la población, no sólo en Estados Unidos, sino también en Europa y Latinoamérica. Entre los años 50 y 60, se adquirió más conciencia por parte del sector privado norteamericano, sobre la necesidad de impulsar causas sociales, en este sentido, expone Caravedo (2004): “Lo que estuvo funcionando con relación a la acción de proyección social fue la caridad del empresario, pero no la acción de la empresa”.

En este orden de ideas, la RSE desde un marco conceptual, normativo y práctico con la expansión a nivel de organizaciones en el mundo, cobra mayor importancia a principios del siglo XXI. Las empresas desde su posición han abusado de su poder y han definido sus actuaciones sin mayor control, ello ha traído consigo un detrimento en las condiciones laborales dentro de los países conocidos como economías emergentes, tales como la compra de tierras a trabajadores endeudados o la constante contaminación, por citar algunos efectos negativos.

El movimiento de la RSE surge en respuesta a ese abuso de poder frente a diversos aspectos empresariales y su posición frente a temas de vital importancia para el desarrollo de la sociedad como el cambio climático, el aumento en las brechas de desigualdad entre otros. En este sentido, aquellas empresas que conciben la RSE dentro de su direccionamiento, buscan contribuir al bienestar social económico y ambiental de sus comunidades conexas.

Hacia los años 70`s, las empresas cambiaron su forma de entender la RSE y las perspectivas por las cuales se rigen frente a los problemas sociales, donde se sugería que las respuestas a los problemas sociales constituirían un proceso continuo a trabajar por parte de las organizaciones, ello, según lo expresado por Carroll (1979).

En este sentido, trabajos como el de Fatma et al (2015) dan buena cuenta de los esfuerzos por parte del sector financiero en cuanto a la implementación de medidas y acciones de RSE, el objetivo de este estudio fue analizar la influencia de las actividades de responsabilidad social corporativa (RSC) de las instituciones financieras en las respuestas de sus consumidores. Se pretendió estudiar la asociación de las actividades de RSE a través de la identificación cliente-empresa.

De igual forma, fueron analizados los consumidores y su percepción respecto a las actividades realizadas con relación a RSE, además de la capacidad de la empresa, y cómo los consumidores hacen un balance entre estos dos tipos de asociación. Se analiza la influencia directa de la identificación cliente-empresa basada en la RSE sobre la intención de compra; además, se realizó una encuesta personal a clientes de banca, que dio como resultado 320 respuestas válidas. Para cumplir con el objetivo de la investigación y comprobar la hipótesis, se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales. El resultado muestra la validación empírica positiva de la relación entre la asociación corporativa y la identificación cliente-empresa. Este modelo teórico se pone a prueba en el sector bancario, por lo que la generalidad está limitada al contexto específico.

A nivel Latinoamérica, se cuenta con investigaciones como la realizada por Aponte y Ávila (2018) quienes, a través de investigación cualitativa de tipo descriptiva, valiéndose del análisis de casos como metodología utilizada, incluida una exhaustiva revisión de literatura, sumado a lo anterior, entrevistas a profundidad a tres bancos. Gracias al desarrollo metodológico, se lograron identificar las principales prácticas de RSE en el sector financiero peruano.

Luego de realizar dichas entrevistas, la investigación encontró similitudes y diferencias dentro de las respuestas, tomando eso como base, fue posible concluir que los bancos si desarrollan practicas relacionadas con responsabilidad social, a través de programas integrales, lo cual permitió inferir que las acciones y actividades no están aisladas, sin embargo, no suelen estar integradas a la estrategia empresarial. En adición, dentro de las practicas identificadas se encuentran:

- (a) Conocimiento de los stakeholders

- (b) Priorización de programas o proyectos de RSE relacionados con el medio ambiente y la comunidad
- (c) Integración de RSE con estrategia corporativa
- (d) Alta gerencia involucrada
- (e) Asignación de presupuesto a las actividades de RSE
- (f) Alianzas interinstitucionales
- (g) Relacionamiento con proveedores
- (h) Indicadores establecidos para el impacto.

Se destaca en este sentido, la colaboración entre dependencias de las instituciones financieras estudiadas por la investigación, además del establecimiento de alianzas con sector externo.

En el contexto colombiano, investigaciones como la realizada por Rodríguez y Segura (2014) relacionan las acciones de RSE dentro del sector financiero, hallando como relevante su implementación, fueron analizadas, de manera particular, las políticas actuales para el sector bancario del país en términos de RSE, basándose para ello, en los informes de gestión de tres (3) entidades bancarias reconocidas en el entorno nacional, y de entidades reguladoras como Asobancaria, la superintendencia financiera de Colombia, min educación entre otros.

A partir de dicho análisis, fueron identificadas las mejores prácticas de cara a la implementación de programas eficientes en materia de RSE, las cuales pudieran contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, enfatizando en la Inclusión Financiera, como factor reductor de pobreza en poblaciones de bajos ingresos, las cuales no cuentan con acceso a

productos y servicios financieros.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial

En esta época resulta interesante interpretar y comprender la importancia de Responsabilidad Social Empresarial, que define a las empresas socialmente responsables. Es por ello, que se citó y realizó una revisión de enfoques conocidos a nivel internacional. Con la finalidad de unificar estos conceptos, es preciso abordarlos en 4 grupos teniendo en cuenta las características compartidas en cada teoría; Teorías Instrumentales, Teorías Integradoras, Teorías de Carácter Político y Teorías sobre la Ética y la Moral en los Negocios (Cancino del Castillo, 2008).

La RSE en la actualidad, a pesar de que sus orígenes se remontan a la antigua Roma con la presencia de la caridad y la filantropía, principios fundamentales para aquel interesado en realizar el bien a los demás, como una manera de como el hombre aporta y contribuye en la evolución y progreso de la sociedad y corregir aquello que lo impide. Al tratar de clasificar las diferentes teorías de RSE, es imprescindible nombrar a Carroll (1991), quien logró identificar cuatro grupos comunes de acciones adoptados por las empresas en lo que concierne a responsabilidad social:

a) Responsabilidad Filantrópica: caracterizada por las contribuciones voluntarias que realizan las empresas a la sociedad habitualmente manifestada en buenas obras como donaciones a colegios, familias pertenecientes a la zona de influencia donde está ubicada la empresa (Cancino, 2008).

b) Responsabilidades Éticas: En este aspecto, los valores de las organizaciones prevalecen, dando a conocer los principios y valores que rigen el actuar de la organización (Cancino,

2008)

c)Responsabilidad legal: Se vislumbra fácilmente con el cumplimiento de las leyes establecidas por y para la empresa. (Cancino, 2008)

d)Responsabilidades económicas: Tiene por objetivo principal la rentabilidad para sus socios, calidad del servicio o producto ofrecido a sus clientes y condiciones laborales garantizada para sus colaboradores (Cancino, 2008).

Se realiza la descripción de las teorías enunciadas:

1. Teorías Instrumentales: el objetivo de esta teoría es obtener la mayor riqueza empresarial basada en actividades de tipo social, iniciamos con la visión de Friedman (1970) es aquí donde expone abiertamente que la responsabilidad social no corresponde en ninguna circunstancia a la empresa ya que no hay ningún beneficio para la misma, aclara de manera enfática que la responsabilidad social de una organización está enfocada en la potencialización de sus utilidades y la de sus accionistas, y que la aplicación de la RSE trae costosas cargas económicas hacia los accionistas que no van acorde al objetivo real de la empresa.

Murray (1986), establecía su posición frente la teoría de causa-efecto, donde mencionaba una mayor aceptación del mercado en un marco de resultados positivamente rentables para aquellas organizaciones dispuestas a desarrollar actividades altruistas, donde las prácticas de RSE serán aceptadas sólo si generan un retorno relacionado con el mejoramiento de la imagen corporativa de la organización, partiendo de la premisa, donde las empresas socialmente responsables mejoran su imagen y reputación frente a los distintos grupos de interés de la sociedad.

Lizt (1996), estableció la percepción y la capacidad de adaptación de las

organizaciones para definir sus ventajas competitivas a la hora de ser socialmente responsables, por otra parte, para Cancino y Morales (2008), la RSE considera que el enfoque basado en los recursos nace del trabajo de Wernerfelt (1984) quien afirma que la aproximación teórica de la empresa se encuentra en el conjunto de recursos por encima de las actividades inherentes al mercadeo de sus productos.

Por su lado, Jiménez (2008) hace especial detalle en la atención a los recursos internos de la organización, donde se concibe al conocimiento como un factor relevante para alcanzar ventajas competitivas, en la actualidad es de gran interés por ello, es aceptado establecer programas de gestión del conocimiento al interior de las organizaciones con la finalidad de desarrollar mejores capacidades competitivas. En este hilo de ideas, Moreno (2004), expresaba como importante para el desarrollo de una empresa, las actividades responsables con capacidad de crear valor empresarial siendo esta, una forma adecuada de gestionar el conocimiento dentro de los miembros de la organización y su encadenamiento con agentes externos.

Porter y Kramer (2002) planteaban la difícil disyuntiva en la que se encuentran sumergidas las empresas, entre la implementación de un mayor número de acciones y actividades de RSE y velar por los intereses de los accionistas, cuando los accionistas otorgan importancia a las proyecciones de largo plazo, resulta fácil para las empresas, entrar de lleno en el desarrollo de actividades de RSE, enmarcadas dentro de la filantropía, las cuales generen retornos positivos para la empresa, tales como el aumento de la reputación organizacional.

2. Teorías Integradoras, están basadas en lograr visibilizar el desarrollo de actividades de RSE, como la integración de demandas sociales, ambientales y económicas;

entre estas se encuentran, las políticas públicas, el cumplimiento de leyes, normas y estatutos, y la gestión balanceada de los intereses particulares de los grupos de interés de una empresa (Carroll, 1979); (Jones, 1980); (Vogel, 1986); (Wilcox, 2005). Por otra parte, North (1990) establecía que el cumplimiento de normas y obligaciones fungía las veces de representante de las instituciones a la hora de estructurar sus interacciones de tipo político, social y económico; es decir, las empresas deben respetar las instituciones establecidas por la sociedad.

3. Teorías de Carácter Político: Se refieren al poder social adquirido por la organización en su pertenencia a la sociedad en general; lo cual explica una relación entre las empresas y su comunidad conexas, esto es palpable por la influencia de cada empresa sobre la economía (Davis, 1960); (Donaldson & Dunfee, 1994); (Wood & Lodgson, 2002).

4. Teorías sobre Ética y Moral en los Negocios. Tienen en cuenta desarrollar RSE como respuesta a los postulados realizados por autores como (Freeman, 1993); (Kaku, 1997); (Annan, 1999) (Chomali & Majluf, 2007) para los cuales, la empresa es socialmente responsable ante las generaciones tanto presentes como las futuras. Los estudios relacionados basan su desarrollo en acciones correctas en pro del bien común. Hoy en día, de acuerdo con las regulaciones existentes, las empresas deberán ser socialmente responsables con su grupo de interés, para ello están obligados a generar valor, que sea capaz de potencializar las utilidades.

2.2.2. Sector Financiero

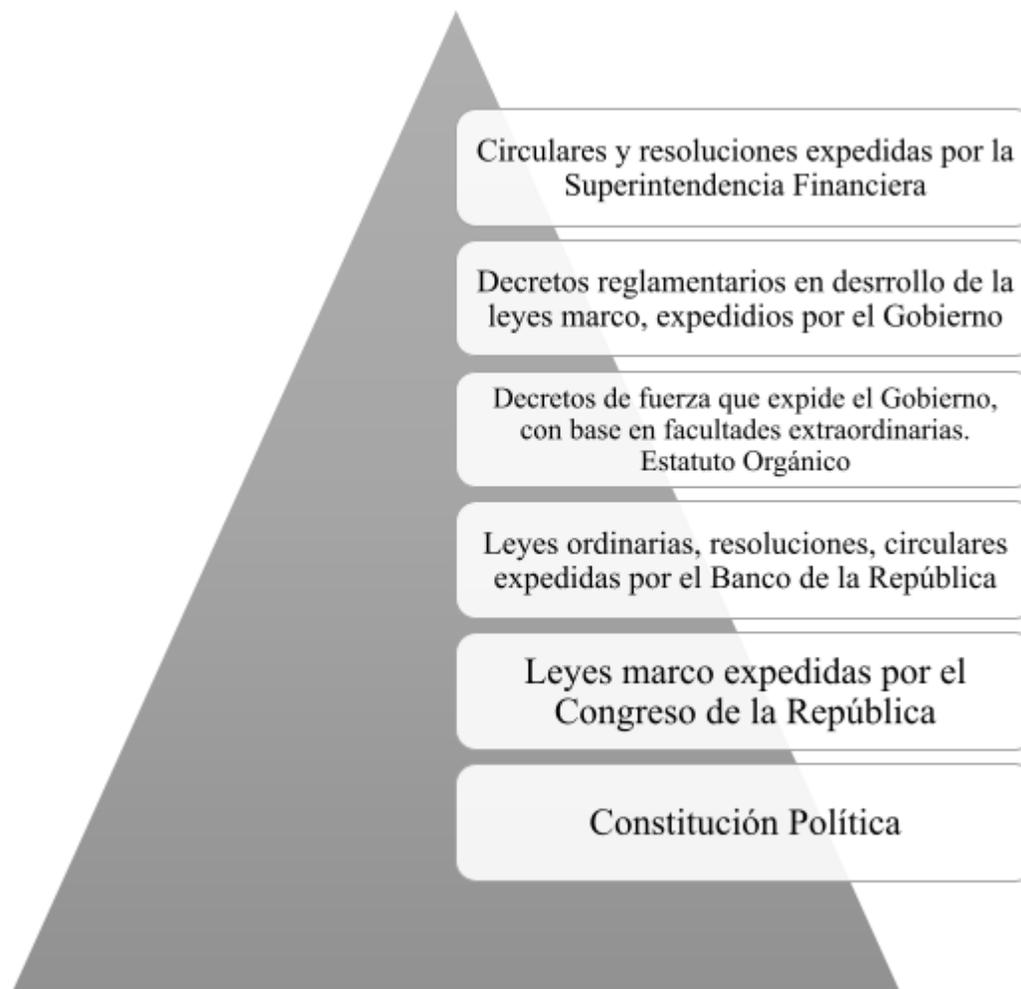
Los sistemas financieros actúan como intermediarios financieros entre oferentes y demandantes de fondos, ello les otorga un papel crítico dentro de la economía de una nación. De un lado, se encuentra su capacidad para estimular el ahorro, y por otro, su oportuna distribución entre los diferentes agentes económicos, los cuales lo requieren para llevar a cabo sus actividades de consumo e inversión. En momentos de crisis, su rol gira entorno a la mitigación de la caída de la actividad económica, prevención de la disminución de ingresos y funcionar como motor recuperador de la economía.

El artículo 335 de la Constitución Nacional Colombiana define la actividad financiera, bursátil, aseguradora, la inversión y el manejo de los recursos de captación, como una actividad de interés público y dicha actividad solo puede ser ejercida con anterior autorización del Estado, tal y como lo establezca la ley. De igual forma insta que el Gobierno Nacional, debe intervenir en esta actividad promoviendo la democratización del crédito. En el artículo 150 de La Constitución Nacional en su numeral 19 literal d) establece que es facultad del Congreso de la República expedir leyes marco, que son aquellas las cuales dictan objetivos y criterios a los que se debe someter el Gobierno y que regulan la actividad financiera, en este caso.

Una vez expedidas las leyes marco, el Gobierno Nacional provee la expedición de decretos, en la cual ejerce la intervención en la actividad financiera, es también función del Gobierno ejercer la inspección, vigilancia y control de las personas que desarrollan la actividad, esto se realiza por medio de la Superintendencia financiera, organismo técnico y autónomo, el cual expide normas de carácter general, resoluciones y circulares con el propósito de instruir a las entidades. Existe otro ente, la Junta Directiva del Banco de la República, la cual es la autoridad máxima a nivel monetario, cambiario y crediticio, la cual

emite resoluciones y circulares relacionadas al sistema financiero, estas normas también son de carácter especial y se asemejan al de la ley.

Figura 4. Normatividad aplicada al sector Financiero



Fuente: Elaboración Propia basada en Asobancaria (2021).

La normatividad aplicada al sector financiero detalla la manera en que el sector financiero en Colombia es regulado y establece su vigilancia.

Por medio del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero divide a las entidades que lo conforman en siete (7) categorías:

1. Establecimientos crediticios.
2. Sociedades financieras.
3. Sociedades de capitalización.
4. Entidades especiales.
5. Aseguradoras.
6. Intermediarios.
7. Sociedades de servicios técnicos y administrativos.

Para esta revisión solo serán definidos los establecimientos de crédito, los cuales, para propósitos de la investigación, son aquellas entidades que tienen como principal finalidad la captación de recursos en moneda legal, mediante diferentes mecanismos, para su posterior colocación al público mediante préstamos, anticipos o descuentos en operaciones crediticias.

La finalidad de los establecimientos es captar recursos y dirigirlos hacia cuentas de depósito tales como cuenta corriente, ahorros y CDT's con la finalidad de ejecutar operaciones crediticias. Son considerados establecimiento de crédito:

Las corporaciones de Ahorro y vivienda, éstas según la ley 546 de 1999 se convirtieron en bancos comerciales tenían como función captar recursos para luego realizar operaciones crediticias de tipo inmobiliario a largo plazo.

Corporaciones Financieras, al igual que los establecimientos bancarios estos captan recursos, a través de depósito o instrumentos de deuda con la finalidad de realizar operaciones de crédito y realizar inversiones, su finalidad es promover la creación, fusión, transformación de empresas del sector real.

Compañías de Financiamiento, su función principal es la de realizar operaciones de crédito para proporcionar el comercio de bienes y servicios a través de arrendamiento financiero o Leasing mediante la captación de recursos del público.

Cooperativas financieras, están regidas por la ley 79 de 1988, son organismos especializados encargados de la intermediación y los rigen al igual que las anteriores por el estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

2.2.3. Inclusión/Exclusión financiera

En Colombia, la inclusión financiera ha estado a la orden del día y ha resultado imperante la propuesta por facilitar el acceso a estos servicios, una clara muestra de ello fue la acción desarrollada mediante el CONPES 3424 de 2006, adscrita al ministerio de comercio, industria y turismo, con la creación de la banca de las oportunidades, el cual tiene por finalidad la construcción de estrategias de inclusión y educación financiera a nivel nacional. En la actualidad, esta entidad se encarga de la promoción de los servicios financieros, principalmente entre la población colombiana que pertenece a la base de la pirámide.

De acuerdo con el Banco central de reserva (2020), la inclusión financiera es definida como “el acceso por parte de personas y empresas a productos y servicios financieros útiles los cuales satisfacen sus necesidades” por su parte, la Asociación Global

para la Inclusión Financiera (GPII, por sus siglas en inglés) (2011); considera la siguiente definición: “se refiere a una situación en la cual todos los adultos en edad laboral, tienen acceso a servicios financieros establecidos por instituciones formales dentro del sector”

Por otra parte, contrario a la inclusión, se encuentra la exclusión financiera, definida por la Comisión Europea como “la dificultad de personas y empresas para acceder o usar servicios financieros adecuados a sus necesidades”. Dentro de las causas que motivan este fenómeno están: la ubicación geográfica, bajos ingresos, condiciones migratorias irregulares, etc. En cualquier caso, resulta importante el estímulo a mecanismos de inclusión financiera, lo cual facilite el acceso a servicios de tipo financiero, tanto para personas como para empresas de micro, pequeño y mediano tamaño, las cuales constituyen el grueso empresarial de la nación; siendo por tanto uno de los principales espacios de intervención de las entidades financieras en la sociedad (CECA, 2008).

2.2.4. Medidas implementadas por el sector financiero ante la crisis COVID

19

Si bien es cierto, el sector financiero cuenta con distintos actores con capacidad de ejercer efectos directos en el desarrollo sectorial, y durante la eventualidad COVID 19, este aspecto se ha magnificado, más allá de la evolución y la respuesta oportuna por parte del sistema financiero. En este sentido, Fedesarrollo (2020) destaca como acertada y analítica, la reacción del sector frente a la crisis, dando como ejemplo de ello, las primeras acciones implementadas, incluso de manera predictiva a las cuarentenas, donde implementar transacciones gratuitas, reducir las tasas de interés o la ampliación en plazos, fueron algunas de las principales medidas implementadas con el propósito de generar alivios en el bolsillo de los usuarios.

Marín y Ruiz (2007) sostenían que el sector financiero realiza grandes inversiones en materia de RSE, sin embargo, la literatura donde se refleja este tipo de avances no es abundante, según lo expresado por autores como Truñó (2016) o Pérez y Rodríguez (2012), ello refuerza el propósito de la investigación al analizar este ámbito. Conviene entonces señalar, que la participación relevante del sector financiero en materia de RSE no se reduce solo al ámbito académico, por el contrario, el sector es considerado como pionero gracias a la influencia ejercida en actividades como la implantación, el desarrollo y el impulso de políticas de RSE.

Muñoz et al (2004), analizaron la RSE dentro de entidades bancarias, donde convergen, de acuerdo con su desarrollo, una doble dimensión, por una parte, la dimensión interna de la organización, la cual hace referencia a los impactos consecuentes del accionar organizacional con sus grupos de interés, por otra parte, la dimensión externa, la cual hace referencia a las actuaciones de estas organizaciones a la hora de canalizar mecanismos como el ahorro hacia la inversión. Por ello, el comportamiento de estas organizaciones en materia de RSE debe ser sometido a las consideraciones de estas dimensiones, lo anterior, en línea con lo expresado por Cea Moure (2010).

CAPÍTULO 3. METODOLOGIA

3. Marco Metodológico

La perspectiva metodológica para la investigación es necesaria para responder el interrogante ¿Cómo se llevará a cabo la investigación?, abarca desde la dimensión epistemológica que soporta el proceso, las herramientas que permitirán recuperar la información y los hechos que facilitarán dar respuesta al problema en cuestión, donde la metodología guarde una congruencia con el planteamiento (Fernández, Baptista & Hernández, 2014). A continuación, se presentan los principales componentes del diseño metodológico propuesto para esta investigación.

3.1. Tipo y enfoque de investigación

La investigación se ubica en un trabajo de investigación documental de carácter analítico en cuanto a examinar los aportes realizados desde la literatura, a partir de ello, serán construidas una serie de estrategias, las cuales estarán enfocadas en aportar a la problemática manifestada. En este tipo de investigación, se recopila información de datos de fuentes secundarias con el fin de generar conocimiento, sobre las variables objeto de estudio de esta revisión. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, esta investigación se fundamenta en un enfoque descriptivo de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero, mediante una revisión documental sobre las medidas implementadas con motivo de la crisis del COVID19.

3.2. Diseño

El presente documento tiene un enfoque cualitativo de diseño documental o bibliográfico (Palella y Martins, 2010), basado en la revisión sistemática de literatura,

siguiendo los parámetros del método científico bajo la línea descriptiva. Este tipo de estudio requiere la utilización de documentos, compilar, seleccionar analizar y presentar resultados coherentes dado que la información obtenida corresponde a fuentes de información secundarias, como lo son artículos de tipo científico, revistas, repositorios, tesis, capítulos de libros y la información extraída de páginas oficiales de entidades bancarias, gubernamentales y privadas.

3.2.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y muestra

Mediante una matriz bibliográfica de Excel llamada también matriz de construcción de datos, se recopiló información clave de cada una de las fuentes secundarias encontradas con base a los hallazgos y discutir los resultados para luego obtener conclusiones publicación las referencias bibliográficas a utilizar (Hernández , 1994). Después de aplicados los filtros y la revisión de criterios para seleccionar los artículos de interés los cuales serán especificados más adelante, se recolectaron como universo o muestra(n) un total de 60 documentos o referencias bibliográficas de diversos tipos de material: entre artículos de revistas científicas, trabajos de investigación, libros, trabajos de grados de Postgrado, los cuales se obtuvieron mediante la búsqueda en bases de datos de carácter académico y especializadas tales como Scopus, Dialnet, Google académico y de las páginas oficiales de entidades de bancarias, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo,

Asobancaria, superintendencia financiera entre otras.

3.2.2. Criterios de Selección de búsqueda

Para llevar a cabo la selección de la muestra a utilizar para la presente revisión, se trabajaron los siguientes criterios o filtros:

- Por materia o área temática: La información o variables de búsqueda, se selecciona desde el ítem de Economía, Econometría y Finanzas en la base de datos Scopus.
- Por palabras claves: La búsqueda se realiza bajo las variables o palabras claves tales como RSE (Responsabilidad social empresarial), CSR (Corporate social Responsibility), CRISIS, COVID o COVID19; teniendo en cuenta el uso de los operadores booleanos AND y OR en buscadores tales como Scopus.
- Espacial: Se incluyen artículos a nivel mundial, obteniendo así la mayor parte de la muestra a utilizar en el idioma inglés (47 artículos) y 13 artículos en español, adicionales a la búsqueda en las páginas web de entidades oficiales.
- Tiempo: Se amplía el rango de tiempo entre el año 2004 y 2021 debido a la escasa literatura encontrada entre las variables CSR y COVID19 obteniendo las siguientes muestras: n: 60

Tabla 2. Resultados de Búsqueda de la Revisión Bibliográfica por variable de búsqueda.

AÑOS	# ARTICULOS
2004	1
2009	1
2010	1
2011	1
2012	3
2013	2

2014	3
2015	6
2016	5
2017	7
2018	7
2019	8
2020	13
2021	2

Total, general 60

Fuente: elaboración propia (2021)

Tabla 3. Resultados de Búsqueda de la Revisión Bibliográfica por variable de búsqueda.

No	METODOLOGIA DE BÚSQUEDA BASE DE DATOS SCOPUS	BUSQUEDA POR VARIABLE	No PUBLICACIONES ESCOGIDAS PARA LA REVISION
1	RSC OR CRISIS OR COVID	13.811	0
2	CSR AND CRISIS AND COVID	23	0
3	CSR OR RSE	216	40
3	CRISIS	404	5
4	COVID OR COVID19	44	5
5	CSR AND CRISIS	172	6
6	CSR AND COVID	9	2
7	CRISIS AND COVID	512	2
Total, Muestra			60

Fuente: elaboración propia (2021)

CAPITULO 4. INFORME DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultado 1: • Identificar las acciones de RSE decretadas por el gobierno colombiano para el sector financiero que buscan mitigar el impacto de la crisis generada por el COVID 19 en Colombia.

La presencia del coronavirus en Colombia es una expansión del brote de COVID-19 que inició en Wuhan, China, alertando a las naciones a nivel global desde enero de 2020. Una de las incógnitas más frecuentes en relación con la crisis del COVID-19 es la razón por la cual algunos países han sido exitosos en contener al virus mientras que otros no han logrado parar el aumento en el número de infecciones. Ello, sobrepasa la comparación de medidas implementadas desde el gobierno central. Las medidas tomadas han sido muy parecidas por la mayoría de los gobiernos de los países a nivel mundial (House, 2020; Organization, 2020). Se han declarado estados de emergencia, se ha limitado el movimiento de los ciudadanos, se han proporcionado fondos para la ayuda a las empresas indistinto de su tamaño, con la promulgación de múltiples campañas de información. Por lo tanto, las diferencias en el éxito de estas medidas están basadas principalmente en el contexto de su implementación. (Von Feigenblatt, 2020).

Las medidas instauradas por el gobierno colombiano, donde se ordenaba el cierre de actividades en empresas de distintos sectores económicos, llevan a estas organizaciones a ver cómo disminuyen sus ingresos de manera considerable, encontrando en las ventas o servicios no presenciales una alternativa para redirigir su negocio a ese canal y hacer frente a la situación.

Por ejemplo, en el caso del Ecuador, el banco Guayaquil, reforzó su atención a través de dispensarios de salud y la opción “Médico en Línea”, y de esa forma atender cualquier requerimiento de sus colaboradores. También, fueron creadas líneas de WhatsApp 24/7 en sus tres regiones de funcionamiento (norte, centro y sur). En este sentido, desde el mes de enero de 2020 habían intensificado y reforzado los protocolos de limpieza y desinfección de todas y cada una de las áreas de trabajo y agencias.

4.1.1. Políticas de protección al usuario:

A raíz del incremento en el uso de las plataformas virtuales, se generó una mayor interacción con los productos y servicios bancarios, esto reduce la presencia en sucursales por parte de los usuarios y clientes, estando a un clic de distancia, lo cual permite aumentar el nivel de servicio y a las organizaciones diversificar sus acciones en otros productos y servicios complementarios; sin embargo, en este sentido, emerge la transformación digital, siendo este el frente donde el sector ha encontrado su fortalecimiento y su robustecer en época de crisis, incluso en materia de RSE, donde la protección de la información de los usuarios es fundamental para garantizar su permanencia a través de los productos digitales gestionados antes del período pandémico.

La pandemia del covid-19 abrió los ojos frente a las razones por la cual los

ciudadanos no quieren dejar de hacer transacciones tradicionales, pero también reveló que la facilidad de la digitalización cada vez atrapa a más usuarios donde una vez inmersos en ella es muy difícil dejarla. Varias de las iniciativas tomadas por las entidades financieras con relación a esta medida fueron: a los pensionados principalmente se les ofreció la virtualidad en sus trámites, con la apertura centralizada de cuentas de ahorro haciéndoles llegar a sus domicilios las tarjetas débito para retiros en cajeros electrónicos. Inicialmente, ellos manifestaron resistencia a la medida tomada, luego se acostumbraron a la facilidad de esta nueva realidad. Horarios especiales de atención para personal de tercera edad en las oficinas a primera hora de la jornada y la sensibilización para los clientes en la utilización de las aplicaciones móviles APP y páginas Web de las entidades para la consulta y gestión de transacciones.

4.1.2. Programas de auxilios económicos:

Las entidades financieras siguiendo los lineamientos estipulados por el gobierno nacional colombiano mediante la expedición del Decreto 417 de Marzo del 2020 en conjunto con los bancos de segundo piso tales como Bancóldex, Findeter y Finagro, colocó a disposición de las entidades financieras una serie de estrategias, mecanismos y recursos económicos, para garantizar la continuidad de su negocio y salvaguardar sus operaciones en medio del contexto generado por la pandemia del COVID-19.

Estas líneas de financiación van dirigidas a las empresas y personas naturales con negocios para el pago de las nóminas de los empleados y créditos para capital de trabajo con tasas bajas, y plazos que incluyeron periodos de gracia para el pago de los créditos, programas de auxilios económicos en beneficio de los usuarios, y alivios financieros que

consistían en el aumento en el plazo de las operaciones de crédito vigentes con periodos de gracia hasta por un plazo de 3 a 6 meses renovables, con el solo pago de los intereses por este periodo de tiempo.

Otra de las ayudas propuestas por el Gobierno fue la iniciativa Programa de Apoyo al empleo formal “PAEF” el cual consistía en un subsidio mensual otorgado desde el mes de mayo del 2020 al mes de Marzo del 2021 y correspondía al 40% del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada empleado. Gracias a estas iniciativas, se ha generado una respuesta positiva de parte de los bancos, los cuales funcionan como intermediarios entre estas entidades y los clientes finales.

En este orden de ideas, los bancos son uno de los entes con mayor beneficio en esta situación de la digitalización de productos financieros, un ejemplo claro de esta situación es el cierre de oficinas presenciales para el trámite de pagos, consignaciones, retiros, asesorías y demás actividades que normalmente se realizaban, pero ¿por qué se hace este cierre de oficinas? La respuesta es muy evidente, los bancos al observar que sus productos seguían obteniendo utilidades y sus usuarios seguían pidiendo productos, implementaron más tecnología, actualización en sus plataformas virtuales, migración de sus usuarios a ellas, convenios con el gobierno para pagos de subsidios solidarios, atención al cliente por medio de chats en línea, correos y más personal en centro de atención telefónica.

4.2. Resultado 2: • Determinar cuáles son las acciones de RSE complementarias que han sido implementadas por las entidades financieras colombianas en pro de su grupo de interés en el contexto del COVID19.

4.2.1. Políticas de gestión humana:

De acuerdo con Quinaluisa et al (2020), las organizaciones refuerzan sus estrategias de responsabilidad social haciendo frente a sus retos más importantes:

- Proteger a sus empleados.
- Conservar y mantener el negocio.
- Atender y conservar tanto a sus proveedores como a sus clientes.
- Proteger a la comunidad.

Esto no es ajeno al sector financiero, quien tiene un alto porcentaje en número de empleados, los cuales siguen, por ejemplo, necesitando proveer a sus familias y mantener, dentro de lo posible, su calidad de vida. Varias entidades financieras, eligieron, a pesar de los embates de la pandemia, establecer políticas de retención y mantenimiento de capital humano, para garantizar la estabilidad laboral de sus empleados, siendo esta de las primeras medidas a implementar por el sector, la cual está incluida dentro de las iniciativas asociadas a la responsabilidad social empresarial.

Las entidades bancarias, para dar continuidad a su negocio y proteger e integridad la salud e integridad tanto de sus colaboradores como de sus clientes, implementó las siguientes medidas sanitarias y de bioseguridad para garantizar el servicio. Estas medidas fueron las siguientes: Uso obligatorio del tapabocas, toma de temperatura, material de apoyo y señalización tanto en los accesos a las oficinas como en las áreas privadas de las mismas con recordatorios de aseo para el adecuado lavado de manos y desinfección con alcohol glicerinado al alcance de clientes y empleados, reporte diario del estado de salud de los empleados en la aplicación CORONAPP y protección con acrílicos en cada una de las estaciones de trabajo. Como planes de acción, se establecieron protocolos de bioseguridad y seguimiento verificando el estado de salud en caso de sospecha y casos confirmados de personal para COVID19. Complementando estas medidas, se tomó la decisión de aislar a la

población mayor de 60 años y con comorbilidades, al igual que todas las mujeres en estado de embarazo.

4.2.2. Nuevos modelos de negocio sostenibles y amigables con el medio ambiente:

En marzo de 2020, el gobierno colombiano ordenó el estado de cuarentena, la cual obligó a que cientos de organizaciones y miles de trabajadores se adaptaran en cuestión de días al trabajo en casa o teletrabajo. El sector financiero no fue ajeno a ello, respondiendo de manera positiva y oportuna adaptando las oficinas a una alternancia en cuanto a la atención, la gestión de teletrabajo en los diferentes segmentos de atención y la asignación de áreas como ventas y cobranzas al personal vulnerable.

Sin embargo, en los últimos años, los avances en materia digital dentro del servicio financiero han permitido un crecimiento exponencial dentro de las organizaciones y en consecuencia en la estructuración de sus modelos de negocio, esto generó mayor confianza en los clientes y en las herramientas que utilizan para el manejo de sus productos financieros (Arguedas et al, 2019). Con relación a la estrategia de omnicanalidad, donde las entidades financieras brindan canales de atención alternos para continuar o acceder al portafolio de productos a través de canales de acceso virtuales como lo son la página web, los link digitales de autogestión de solicitud de crédito de vivienda, libre inversión, libranza y firmas de solicitudes de servicio financiero para acceder a las cuentas por medio del envío de un código vía mensaje de texto a través del último número celular registrado en la base de datos.

4.2.3. Alianzas con otros grupos de interés

Estos cambios también generaron alianzas con el gobierno nacional para el pago de ayudas

que este presenta a la población más vulnerable y golpeada por la pandemia y es en este momento donde la facilidad de la digitalización y la facilidad que otorgaron las entidades para abrir cuentas ocasionó un aumento significativo en el sector, ayudando a toda la economía en su reactivación. Movii, Daviplata, Transacciones sin tarjetas, Nequi, Rappy, billeteras electrónicas, Lineru, Rapicredit y Biocredit son algunos de los aplicativos que, aunque ya existían mejoraron sus sistemas y generaron actualizaciones que aumentaron su participación exitosamente.

También las entidades financieras en sus redes de crédito ofrecieron la opción de alivios financieros que a un corto plazo ayudó a los usuarios quienes por motivos de pandemia y reducción de personal en sus empresas quedaron sin ingresos para poder responder con sus obligaciones. Es decir, el gobierno nacional ayudó a las entidades financieras dado que estas entidades se pueden considerar como una de las mayores dinamizadoras de la economía nacional. Es por ello, que dentro de los sectores exceptuados para seguir con el funcionamiento normal se encontraban los bancos.

4.3. Resultado 3: Proponer estrategias de responsabilidad social empresarial para el sector financiero

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la revisión bibliográfica se pueden proponer las siguientes estrategias de RSE para el sector financiero colombiano. En primera instancia, García-Gálvez et al (2020) recomiendan invertir más en esquemas que promuevan y refuercen la RSE, incrementando el compromiso social en aras de afrontar los retos económicos a corto y largo plazo. Existen actualmente empresas que dejan de invertir en RSE debido a la necesidad de concentrarse en su negocio operativo para sobrevivir, y

también casos de empresas que han actuado sin ética evitando así, los cierres derivados de la cuarentena. Otras en cambio, a bienes esenciales les han aumentado los precios, realizando aseveraciones engañosas sobre venta de productos, ejemplo de ello los productos farmacéuticos (He y Harris, 2020). El desarrollo y la aceleración de la RSE a largo plazo, busca que las empresas y negocios caigan en cuenta de la importancia del equilibrio entre la rentabilidad y la armonía con los grupos de interés (stakeholders). (Hagel et al., 2020). Por consiguiente, serán consideradas empresas prósperas aquellas con estrategias de RSE efectivas y alto compromiso en el período posterior generado por la pandemia o crisis del COVID19 (He y Harris, 2020).

En este sentido, resulta importante, generar las siguientes recomendaciones:

- a. Comprender la situación actual en materia económica de proveedores o socios.
- b. Desarrollar planes de diligencia debida ante interrupciones críticas de suministros del proveedor, centrandó las evaluaciones de proveedores en los problemas de RSE más importantes, que podrían afectar la planificación de contingencias a corto y largo plazo.
- c. Evaluar los impactos de los pedidos cancelados o suspendidos en el negocio, incluidos sus impactos ambientales o sociales, y la capacidad de reiniciar después de la crisis.
- d. Considerar soluciones innovadoras, para ayudar a financiar los salarios y evitar despidos.
- e. Considerar suspender, cancelar o reducir temporalmente los pedidos u otros tipos

de negocios con proveedores y socios comerciales en este sentido consultar, si es posible, sobre las opciones de contingencia y comunicar sus respectivos impactos (OCDE, 2020).

CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

Respondiendo al propósito de la investigación, fueron revisadas las medidas llevadas a cabo por el sector financiero durante la pandemia COVID 19 en materia de responsabilidad social empresarial, a partir de ello, fueron propuestos una serie de objetivos por la investigación, entre los cuales, se encuentra, la identificación de acciones de RSE implementadas por el sector financiero, además de la determinación de acciones complementarias en esta materia con tal de conocer su contribución, para luego, pasar a proponer estrategias complementarias para el sector financiero del departamento del Atlántico en responsabilidad social empresarial.

En este sentido, se concluye que las empresas del sector deben adoptar modelos flexibles, debido a que una de las consecuencias de las varias cuarentenas han sido los despidos masivos, esto ha llamado la atención de los clientes y resulta vital para ellos conocer cuales organizaciones dentro del sector están actuando de esta manera, es decir, eliminando puestos de trabajo. Esta coyuntura aceleró el proceso de transformación digital que en varias entidades financieras del país venía gestándose desde el primer trimestre del año 2018 acelerando así las políticas de eficiencia operativa en la cual oficinas cerradas temporalmente por cuarentena pasaron a cerrarse de manera definitiva, generando beneficios en costos operativos.

Por otra parte, la participación de empresarios generaría confianza dentro de todos los grupos de interés, lo cual traerá consigo un incremento de ventas, ventajas competitivas y mayor oportunidad de permanencia en el mercado. Los desafíos de la banca empresarial comienzan a ser relevantes en este presente año 2021, en donde brindar oportunidades de inclusión financiera y ampliar mercados en este sentido, permitirá nuevas opciones de

crecimiento para el sector. Según el banco Interamericano de desarrollo (BID), muchas de las soluciones pueden ser apoyadas por la tecnología, fundamental para diferentes empresas del sector hoy día.

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: “centrar el modelo de negocio en el cliente, simplificar los modelos operativos, la utilización de 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 las 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, teniendo como principal, dentro de los hallazgos expuestos por la investigación, la digital, como eje de fortalecimiento sectorial, acompañadas de unas variables internas y externas. Entre las internas podemos encontrar que los productos van perdiendo rentabilidad bajo el negocio tradicional del sector ejemplo de esto son los CDT y encargos fiduciarios por los bajos márgenes de rendimiento para el cliente.

De igual forma, las transformaciones organizacionales requieren de la generación de confianza entre los miembros de estas de cara a la sociedad, es por ello, que la transformación digital requiere modificaciones en la cultura organizacional y en las capacidades de apropiación tecnológica por parte de todos los niveles organizacionales. Sumado a lo anterior, la permanencia de estas acciones, en lo referente a las ayudas y alivios económicos a clientes y MiPymes además de la inclusión social financiera, garantizarían el desarrollo de estas organizaciones en términos de su relacionamiento con la sociedad y su impacto dentro de la misma.

En este orden de ideas, se recomienda el establecimiento de programas que permitan la inclusión de RSE en la estrategia corporativa, como un factor importante a la hora de desarrollar el espectro organizacional, las medidas recomendadas anteponen, a la luz de los hallazgos, una posible hoja de ruta respecto de la actuación de estas organizaciones en términos de responsabilidad social.

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.

Referencias bibliográficas

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://](https://www.sabermassermas.com/nuevapangea-la-estrategia-para-llevar-laeducacion-finan)

www.sabermassermas.com/nuevapangea-la-estrategia-para-llevar-laeducacion-finan

- ciera-a-todos-loscolegios-de-colombia/ 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.

- Decreto 417 (2020). Bogotá, C. D. C.
- 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.
- Freeman, R. (1994). The politics of stakeholder theory: some future directions. *Business Ethics Quarterly*, 4 (4), 409-421.
- 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 Proportionate 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.ibusres.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.

Jiménez. (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/>

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.>

- Parella 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).
- Truñó 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.

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 .

Business ethic , 59-94.

World Health Organization. (2020). Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance, 19

March 2020 (No. WHO/2019-nCoV/IHR_Quarantine/2020.2). World Health

Organization.