

GESTION DE LA INNOVACION Y PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR BANCARIO – UNA REVISION SISTEMATICA DE LITERATURA

Nombre de los estudiantes

**DELLYS ADRIANA GUERRERO POLO
DEIVIS ANDRES POTES FLOREZ**

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS E INNOVACION

Tutor
Enohemith Olivero

RESUMEN

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

actividades creativas para brindar soluciones a problemas en un largo plazo, siendo parte integral de la planeación estratégica proyectada a innovar socialmente hablando y hasta crear una imagen corporativa favorable, es aquí donde se habla de responsabilidad social empresarial.

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

A su vez, se diagnosticó que las prácticas de responsabilidad social empresarial más comunes que desarrolla el sector bancario dentro de sus áreas de influencia son: Nuevas tecnologías, desarrollo de canales de información y de comunicación, implementación de código del buen gobierno y ética, manejo y resolución de conflictos e intereses y la adherencia al protocolo verde.

En esta misma línea de ideas, se identificó que los factores facilitadores de la innovación que influyen en las prácticas de responsabilidad social empresarial en el

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

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

ABSTRACT

The management of innovation and corporate social responsibility practices in the Colombian banking sector represent an important aspect for the growth of this economic sector. However, the factors that affect each of the independent variables of the study are not known, nor are the most common practices that they have for themselves and their stakeholders, in order to take advantage of each of them and improve them each year. For this reason, the objective was to analyze the relationship between innovation management and corporate social responsibility practices in the banking sector in Colombia, to assess the importance of a more responsible banking with its environment and its areas of influence. The method used was descriptive, typical of a qualitative approach, where the literature review was organized and

processed through a matrix. As a conclusion, it was obtained that innovation management allows establishing, to integrate and develop all creative activities to provide solutions to problems in the long term, being an integral part of the strategic planning projected to innovate socially speaking and even create a favorable corporate image. This is where we talk about corporate social responsibility.

This documentary review analyzed the relationship between innovation management and CSR practices in the banking sector in Colombia, which allowed us to assess the importance of having a more responsible banking with its environment and its areas of influence, of which we can conclude that: 1. Strategic planning indicators rise. 2. It promotes alliances between the public sector and the private sector to stimulate investment in Science, Technology and Innovation. 3. Make tax exemptions and deductions for activities, projects and investments in Science, Technology and Innovation. 4. It generates greater competitiveness between companies and sustainable development. 5. Provides specialized technical assistance in diagnoses of the innovation process in companies by Minciencias. 6. Raises awareness among citizens and companies of the importance of social innovation.

In turn, it was diagnosed that the most common corporate social responsibility practices developed by the banking sector within its areas of influence are: New technologies, development of information and communication channels, implementation of a code of good governance and ethics, management and resolution of conflicts and interests and adherence to the green protocol.

Along the same lines of ideas, it was identified that the innovation facilitating factors that influence corporate social responsibility practices in the Banking sector in Colombia are the assimilation process, the use process and the adoption process, with their implementation. It will be stable to the extent that the end of the process is reached and Social Innovation is specified in three phases (those mentioned above): A. Adoption, at which time social innovation is introduced to the community; B. Use, when social innovation is used by the beneficiaries with the support of the implementer. C. Assimilation, where the implementer leaves the territory and the participants use social innovation without their help.

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

REFERENCIAS

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

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

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

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

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

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



UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR

INSTITUTO DE
POSGRADOS

Banco de Bogotá. (S. f.). *Banco de Bogotá - Informe de Responsabilidad*

Social. Recuperado de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/relacion-inversionista/sobre-el-banco/informes-de-responsabilidad-social>

Banco de Bogotá. (S. f.). *Banco de Bogotá transformará las instalaciones del Colegio Antonio José de Sucre*. Recuperado de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/sala-de-prensa/2019/transformacion-colegio-sucre>

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

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

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

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

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

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

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

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

Comisión Europea, (1995). *Libro verde de la Innovación*. Recuperado de:

<https://docplayer.es/45022416-Libro-verde-de-la-innovacion.html>

Congreso de la República de Colombia. *Ley 29 de 1990*. Recuperado de:

<https://minciencias.gov.co/node/259>

Congreso de la República de Colombia. *Ley 1286 de 2009*. Recuperado de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1286_2009.html

Congreso de la República de Colombia. *Ley 1876 de 2017*. Recuperado de:

<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201876%20DEL%2029%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202017.pdf>

Congreso de la República de Colombia. *Ley 1951 de 2019*. Recuperado de:

<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201951%20DEL%2024%20DE%20ENERO%20DE%202019.pdf>

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

Dávila, O. (2004). *Innovación y determinismo tecnológico*. Recuperado de:

<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/download/7255/4285>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Guerrero, J., Rueda, R., y Ruiz, W. (2013). *Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia*. Dikaion: revista de

<https://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>

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

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

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

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

Marulanda, P. (2014). *Prácticas de responsabilidad social empresarial de la banca Colombiana: estudio documental sobre Bancolombia, Banco de Bogotá y Davivienda*. Universidad Nacional de Colombia. Maestría en Ingeniería Administrativa, Medellín, Colombia. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/48894/1/43839412.2015.pdf>

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

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

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

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

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

Melamed, V., Blanco, A., Miranda, R., y Esperanza, P. (2017). *Normalización de la responsabilidad social empresarial: un análisis desde su obligatoriedad y voluntariedad*. Revista Espacios. 38 (51) 19. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p19.pdf>

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

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

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

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

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

Neal, L, y Cameron, R. (2014). *Historia económica mundial desde el paleolítico hasta el presente*. Recuperado de https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/986642/mod_resource/content/2/01%20Cameron%20y%20Neal%20Historia-Economica-Mundial.pdf

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

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

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

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

Argentina: Granica.

Organización Internacional de Normalización. (2010). *Guía de responsabilidad social.* Recuperado de:

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

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

Ortiz, D.; Ríos, J. y Vargas, A. (2004). *La gestión del ambiente creativo como mecanismo para impulsar la innovación en la empresa.* Revista Creando; Universidad Nacional, Sede Manizales; Colombia. Recuperado de:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/17101283/revistaabril2005.pdf?1339273377=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_INNOVACION_Desde_algunos_aspectos_cul.pdf&Expires=1602171666&Signature=Jqtabqsy5gSN8UU3Tmj3-nYf1ffkT3KrwmxqgelUmHaeKs1ICcU-7OU7za7iRDeP473oiBFOkXLX1EWznSidYawD9tnGIFqPi9F~y~bhodTHRTEmLQ4sGepAiVybnS7TkhAt~wX2hoPSr4p~GW-f7Be22t4d~QldD5-jgg55yZMU4DPTFbdYGwZTTCjTYSCmv5gQuvcgAldEVL1CWcN1V7kXzD4Ml7j9-I~CcgaLRCEZCN-fdByU77WIdcYJeFqf6QiXKATxSliymYm8WcGFHWGWApmn8bfwkB2Jm8EX5

Paz, J. (2017). *Transferencia del conocimiento como agente articulado de la competitividad en el sector bancario*. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, ISSN-e 1317-0570, Vol. 19, N°. 3 (Septiembre-Diciembre 2017), 2017, págs. 408-430. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6219240>

Perea, J., López, C., y Pereda, L. (2018). *La responsabilidad social corporativa en las empresas multinacionales: ¿un aspecto normativo o un aspecto estratégico?* La responsabilidad social. Académica, corporativa e innovadora. (113-120). Recuperado de <https://www.ecci.edu.co/sites/default/files/2019-03/responsabilidad-social-academica-corporativa-innovadora.pdf>

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

Pérez, A. (2012). *Análisis de las políticas de gestión de la responsabilidad social corporativa en el sector bancario español*. Universidad de Cantabria. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?hl=en&lr=&id=lREweYnJvUC&oi=fnd&pg=P>

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

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

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

Vargas, G., y Cortés, C. (2015). *Entidades bancarias y la responsabilidad social empresarial: análisis comparativo 2013-2014 de Davivienda, Bancolombia y el Banco de Bogotá*. Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1101&context=contaduria_publica

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