

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL
SECTOR FINANCIERO COLOMBIANO: PROPUESTA
DESDE LA TEORÍA DE LOS STAKEHOLDERS
CASO DE ESTUDIO: FINSOCIAL**

Nombre del estudiante
Yira Carolina Díaz Ortega

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de Magister en
Administración e Innovación

Tutores
Dr. Ronald Prieto Pulido
Dra. Johana Margarita Carmona García

RESUMEN

Antecedentes: A raíz de la evolución de la humanidad, han venido retos como lo son la pobreza, la contaminación, el cambio climático, el hambre, entre otras, las cuales resultan muy difícil abarcarlas de manera conjunta para darles solución, sin embargo, algunas organizaciones sin ánimo de lucro y empresas privadas junto al Gobierno, se han encaminado para trabajar contra el deterioro del medio ambiente y la sociedad adyacente con actividades que generen un impacto positivo en estos.

Es aquí donde la Responsabilidad Social Empresarial RSE toma lugar como el compromiso que asumen las empresas para desarrollar iniciativas que promuevan las buenas prácticas dentro de sus operaciones, procurando que éstas sean sostenibles tanto en lo económico, social y medio ambiental, es decir, que al incluirla dentro del negocio la RSE se vuelve parte de la gestión corporativa, involucrando a los sectores económicos y en especial al sector financiero el cual posee la mayor participación en el Producto Interno Bruto (PIB) colombiano, con una gran trayectoria y proyección encontrando la oportunidad de trabajar por los

habitantes de este país y su entorno que es el lugar donde ejercen sus actividades.

Objetivos:

General

Determinar los principales stakeholders mediante el uso de diversas herramientas metodológicas de identificación y caracterización, para el diseño de estrategias de gestión, usando como caso de estudio la empresa Finsocial.

Específicos

- Identificar a los stakeholders en los programas de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa caso de estudio.
- Clasificar los stakeholders en los programas de Responsabilidad Social Empresarial de Finsocial, utilizando herramientas metodológicas de mapeo de stakeholders basados en el modelo de Mitchell, Agle & Wood.
- Proponer estrategias de gestión de los stakeholders, en función de su poder, interés, influencia e impacto según el modelo de Gardner, Rachlin & Sweeny.

Materiales y Métodos:

Materiales

El instrumento utilizado fue una entrevista semiestructurada al gerente de la empresa Finsocial, ya que tiene una visión más amplia de todos los stakeholders y sus atributos, los cuales afectan de una u otra forma a los programas de RSE de Finsocial, tal como lo sugiere el modelo de Mitchell y el modelo de Gardner, además de ser una excelente herramienta para las investigaciones cualitativas.

Métodos

El proyecto de investigación se realizó en tres etapas:

1. Se identificaron y analizaron a los stakeholders en los programas de RSE de la empresa caso de estudio.
2. Se clasificaron los stakeholders en los programas de RSE de Finsocial, utilizando herramientas metodológicas de Mapeo de stakeholders basados en el modelo de Mitchell, Agle & Wood.
3. Se estableció una propuesta en la gestión de los stakeholders de la empresa Finsocial en función de su poder, interés, influencia e impacto según el modelo de Gardner, Rachlin, & Sweeny.

Resultados:

Los resultados en las etapas son:

1. Identificación: en esta etapa, se resaltan a los stakeholders que son identificados directamente por la empresa como importantes. Internos: Accionistas, directivos y empleados. Externos: Sociedad y clientes
2. Clasificación: Se logró indentificar 10 stakeholders.
Se resalta:
 - Accionistas: Peligrosos
 - Empleados: Dependientes
 - Auditores/gobiernos: Inactivos
 - Sociedad y Clientes: Definitivos.
3. Estrategias de Gestión: Se encontró que los stakeholders externos poseen mayor importancia de la referida preliminarmente como lo es el caso de los Auditores/Gobierno.
A raíz del estudio de influencia se evidenció la importancia de los empleados, los cuales no tienen un programa de RSE que los beneficie.
En cuanto a los proveedores deben ser tenidos en cuenta como oportunidad para generar valor en la empresa y en las iniciativas de RSE.
4. De acuerdo con lo planteado anteriormente se diseñó un modelo de indicadores de cumplimiento que permitiera verificar la sostenibilidad de los programas de RSE de Finsocial, apoyado en los estándares del modelo de Ethos, ya que este permite aplicarse de manera flexible en cualquier tipo de negocio.

Conclusiones:

El enfoque de stakeholders permite conocer quienes son los individuos o grupos que interactúan con la empresa, para así proponer de gestión. Este proceso será exitoso siempre y cuando se haga un mapeo de stakeholders completo y se clasifiquen a los grupos de manera sistemática.

Palabras clave: Grupos de interés, RSE, estrategias de gestión, sector financiero colombiano, caso de estudio

ABSTRACT

Background: As a result of the evolution of humanity, there have been challenges such as poverty, pollution, climate change, hunger, among others, which are very difficult to cover together to solve them, however, some Non-profit organizations and private companies together with the Government, have been directed to work against the deterioration of the environment and the adjacent society with activities that generate a positive impact on them.

It is here where CSR Corporate Social Responsibility takes place as the commitment that companies assume to develop initiatives that promote good practices within their operations, ensuring that these are sustainable both economically, socially and environmentally, that is, that at include it within the

business CSR becomes part of corporate management, involving the economic sectors and especially the financial sector which has the largest share of the Colombian Gross Domestic Product (GDP), with a great trajectory and projection finding the opportunity to work for the inhabitants of this country and their environment, which is the place where they carry out their activities.

Objective:
General

Determine the main stakeholders through the use of various methodological tools for identification and characterization, for the design of management strategies, using the Finsocial company as a case study.

Specific

- Identify the stakeholders in the Corporate Social Responsibility programs of the case study company.
- Classify stakeholders in Finsocial's Corporate Social Responsibility programs, using stakeholder mapping methodological tools based on the Mitchell, Agle & Wood model.
- Propose management strategies for stakeholders, based on their power, interest, influence and impact according to the Gardner, Rachlin & Sweeny model.

Materials and Methods:**Materials**

The instrument used was a semi-structured interview with the manager of the Finsocial company, since he has a broader vision of all the stakeholders and their attributes, the changes in one way or another to Finsocial's CSR programs, as suggested by the model Mitchell's and Gardner's model, as well as being an excellent tool for qualitative research.

Methods

The research project was carried out in three stages:

1. Stakeholders were identified and analyzed in the CSR programs of the company, a case study.
2. Stakeholders in Finsocial's CSR programs were classified, using Stakeholder Mapping methodological tools based on the Mitchell, Agle & Wood model.
3. A proposal was established in the management of the stakeholders of the Finsocial company based on their power, interest, influence and impact according to the Gardner, Rachlin, & Sweeny model.

Results:

The results in the stages are:

1. Identification: at this stage, stakeholders who are directly identified by the company as important are highlighted. Internal: Shareholders, managers and employees. External: Society and clients

2. Classification: 10 stakeholders were identified.

It is highlighted:

-Shareholders: Dangerous

-Employees: Dependents

-Auditors / governments: Inactive

-Company and Clients: Definitive.

3. Management Strategies: It was found that external stakeholders have greater importance of the reference preliminarily as is the case of Auditors / Government.

As a result of the influence study, the importance of employees is evident, who do not have a CSR program that benefits them.

As for suppliers, they must be taken into account as an opportunity to generate value in the company and in CSR initiatives.

4. In accordance with the aforementioned, a model of compliance indicators was designed that would allow verifying the sustainability of Finsocial's CSR programs, supported by the Ethos model standards, since this allows flexible application in any type of business.

Conclusions: The stakeholder approach allows knowing who are the individuals or groups that interact with the company, in order to propose management. This process will be successful as long as a complete stakeholder mapping is done and groups are systematically classified.

Keywords: Stakeholders, CSR, management strategies, Colombian financial sector, case study

REFERENCIAS

Abreu, J. (2013). Modelo ONU y Modelo OIT de Responsabilidad Social Empresarial. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 8(3), 157-169. Octubre 2013. ISSN 1870-557X. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v8-n3/A11.8\(3\)157-169.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n3/A11.8(3)157-169.pdf)

AccountAbility, the United Nations Environment Programme, and Stakeholder Research Associates. (2005). From words to Action, the stakeholder engagement manual: the stakeholder engagement manual. Volumen 2: The practitioner's handbook on stakeholder engagement. *AccountAbility, UNEP, and Stakeholder Research Associates Canada Inc.* First Edition. October 2005. ISBN 1 901693 220. Recuperado de <http://www.mas-business.com/docs/English%20Stakeholder%20Engagement%20Handbook.pdf>

Acuña, P. (2012). La gestión de los stakeholders: Análisis de los diferentes modelos. *Encuentro Regional Zona Sur Adenag*. Universidad Nacional del Sur. Trelew, Argentina. Recuperado de [http://www.fundacionseres.org/lists/informes/attachments/1064/1a%20gesti%C3%](http://www.fundacionseres.org/lists/informes/attachments/1064/1a%20gesti%C3%91)

B3n%20de%20los%20stakeholders.%20an%C3%A1lisis%20de%20los%20diferentes%20modelos.pdf

- Alexander L. & Schwarzschild M (1999). Subversive Thoughts on Freedom and the Common Good. *Michigan Law Review*. 97(6), 1813-1827. Recuperado de <https://repository.law.umich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3958&context=mlr>
- Araya, S., Rojas L., & Ruíz, E. (2017). Aspectos importantes en la consolidación de una empresa: Una mirada desde el sector comercio. *Revista RAN*. 3(1), 11-22. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID2979459_code2547249.pdf?abstractid=2979459&mirid=1
- Arboleda, L., Lugo, J., & Hernández, L. (2015). *Eficacia del encargo de los servicios profesionales en una auditoria forense para los stakeholders en la detección del fraude corporativo*. Universidad Cooperativa de Colombia, sede Ibagué. Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/4881/2/Auditoria%20Stakeholders.pdf>
- Argandoña, A. (1998). *La teoría de los Stakeholders y el bien común*. Documento de investigación No. 355. Enero, 1998. División de Investigación IESE. Universidad de Navarra. Recuperado de <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0355.pdf>
- Arredondo, F., Maldonado, V., De la Garza, J. (2011). El consumidor ante la responsabilidad social corporativa. Actitudes según edad y género. *Cuad.admon.ser.organ*. Universidad Javeriana. 26(46), 7-10. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n43/v24n43a14.pdf>
- Avilés, L. B. & Salessi, M. (2019). Stakeholders de los establecimientos hoteleros de las zonas especiales turísticas de Quito. *Ciencias Administrativas*. 7(14), 29-42. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/96509/Versi%C3%B3n_en_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena-Toro, D., Hoyos-Walteros, H., Ramírez-Osorio, J. H., (2012). *Sistema financiero colombiano*. Segunda Edición. Ecoe Ediciones. ISBN 978-958-771-329-9. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/07/Sistema-financiero-colombiano-2da-Edicio%CC%81n.pdf>
- Barrio, E. (2016). *La gestión de la responsabilidad social corporativa. El caso Unilever España*. Universidad Autónoma de Barcelona. Tesis doctoral. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1>
- Barrio, E. & Enrique, A. M. (2018). Responsabilidad Social Corporativa. Estudio sobre la identificación y clasificación de los stakeholders. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDRResearch ESIC*. N° 17 Vol 17. DOI: <https://doi.org/10.7263/adresic-017-02>. Recuperado de https://www.esic.edu/sites/default/files/pages_import/02-vol-17_0.pdf

- Bernal, C., Jiménez O., Palacio, L., & Bermúdez, L. (2019). *Plan de acción para mejorar la relación con los stakeholders en la ejecución de la gerencia de proyectos de diferentes sectores de la ciudad de Bogotá*. Universidad EAN. Especialización en gerencia de proyectos. Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9515/BernalCindy2019.pdf?sequence=-2&isAllowed=y>
- Bowen, H.R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. University of Iowa Press, Iowa City. ISBN: 978-I-60938-206-4. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=ALIPAWAAQBAJ&pg=PT32&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false
- Brundtland, G. (1987). El desarrollo sostenible. *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo. Asamblea General de las Naciones Unidas*. Recuperado de: <http://www.un-documents.net/wced-ocf.htm>
- Chamba, O. S. (2017). *Gestión de la responsabilidad social en las pymes de Ecuador, año 2017. Caso de estudio empresa ECUAPASTA S.A de la ciudad de Loja*. Universidad Técnica de Loja. Magister en gestión de la responsabilidad social corporativa. Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/21291/1/Chamba%20Ordo%c3%blz%20Silvia%20Narcisa.pdf>
- Colín, L. (2003). Deterioro ambiental vs. desarrollo económico y social. *Boletín IIE*. Recuperado de <https://www.ineel.mx/boletin032003/art2.pdf>
- Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Cepal. ISBN: 92-1-322507-5. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5621/S044214_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa-Jaramillo, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre económico*, 10(20), 87-102. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Corte Constitucional de Colombia. (15 de abril de 2010) *Sentencia T—247-10*. Recuperado de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2010/T-247-10.htm>
- DANE –Departamento Administrativo Nacional de Estadística– (2020). *Proyecciones y retroproyecciones de población municipal para el periodo 1985-2017 y 2018-2035 con base en el CNPV 2018*. Disponible en <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion> [Consultado el 25 de marzo de 2021]
- DANE –Departamento Administrativo Nacional de Estadística– (2020). *Pobreza monetaria en Colombia: Resultados 2020*. Disponible en https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2020/Pres

- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Donaldson, T., (1989). *The Ethics of International Business*. Oxford University Press, Nueva York. ISBN-13: 978-0195074710
- Eguez, R. D., & Vega, C. M. (2017). La responsabilidad social en la imagen de marca e intención de compra de envases para alimentos y bebidas. *Innova*, 2(11), 186-200. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6231298.pdf>
- Escandón Barbosa, D. M., & Hurtado Ayala, A. (2012). Características de los directivos de las empresas Born Global en Colombia. *Entramado*, 8(2), 74-93. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v8n2/v8n2a06.pdf>
- Fernández, J. L., & Bajo, A. (2012). La teoría del stakeholder o de los grupos de interés, pieza clave de RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *aDRResearch: Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, (6), 130-143. DOI: 10.7263/ADR.RSC.006.07. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3980299.pdf>
- Fernández, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 84-7978-312-5. Recuperado de https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=d3z_i6znsFUC&oi=fnd&pg=PR17&dq=eficacia+organizacional+concepto+desarrollo+y+evaluaci%C3%B3n+pdf&ots=AcYGjeIvMS&sig=TkTyHb_myKWQeeNvdCMMkKGd6_E#v=onepage&q&f=false
- Fernández-Gago, R. (2001). *Estrategia medioambiental, stakeholders y valores de los directivos: un análisis de su relación en las empresas manufactureras españolas*. Universidad de León. Tesis doctoral. Recuperado de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/6252/Tesis%20Roberto%20Fern%C3%A1ndez-Gago.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrer, J., & Clemenza C. (2007). Responsabilidad social frente al cumplimiento de la estrategia: cimientos éticos en la empresa de producción social-venezolana. *Tendencias*, 8(1), 87-113. Recuperado de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/648/767>
- Finsocial (2021). *¿Quiénes somos?* Recuperado de <https://www.finsocial.co/quienes-somos.php>
- Freeman, R. E. (2010). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge university press. ISBN: 978-0-521-15174-0. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NpmA_qEiOpkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Strategic+management:+A+stakeholder+approach.+Edici%C3%B3n+Pritman+Press&ots=61eiG5L2UJ&sig=nV_MIKmBF9P4qGzOmLo1Wf3n3cs#v=onepage

&q=Strategic%20management%3A%20A%20stakeholder%20approach.%20Edici
%C3%B3n%20Pritman%20Press&f=false

- Friedman, M. (2020). *Capitalism and freedom*. University of Chicago press. Recuperado de <http://pombo.free.fr/friedman2002.pdf>
- Fuertes, S., & Segarra, J. (2019). *Una mirada al tercer sector social*. Editorial UOC. ISBN: 9788491805700. Recuperado de <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/120290?page=18>
- Funfinsocial (2021). *Nuestros programas*. Recuperado de <https://funfinsocial.org/#/lo-que-hacemos/nuestros-programas>
- García, A., Gómez, O., Mera, O. y Pabón, Y. (2014). Evolución de la responsabilidad social empresarial y la experiencia en el sector financiero. *Revista TEMAS*, 3(8), 249 - 260. Recuperado de <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/TEMAS/article/view/753/601>
- Gardner, J. R., Rachlin, R., & Sweeny, H.W.A. (1986). *Handbook of strategic planning*. New York, NY: Wiley. ISBN: 0-471-88127-99.
- Gobierno de Colombia. (1991). *Constitución política de Colombia*. Bogotá, Colombia
- Gobierno de Colombia. (2012). Ley 1527 de 2012. Por medio de la cual se establece un marco general para la libranza o descuento directo y se dictan otras disposiciones. 27 de abril de 2012. D.O. No. 48414
- Gómez, N. B. & Martínez, D. R. (2016). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. *Revista Anagramas*. Enero - Junio de 2016. 14 (28), 33-50. Recuperado de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/anagramas/article/view/1699/1645>
- González, C. C. (2010). E-Stakeholders: una aplicación de la teoría de los stakeholders a los negocios electrónicos. *Revista Estudios Gerenciales*. 26 (114), 39-57. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218572002.pdf>
- Goodpaster, K. E. (2016). *Business ethics and stakeholder analysis*. In *The Corporation and Its Stakeholders*. University of Toronto Press. ISBN: 978-1-4426-7349-6. DOI: <https://doi.org/10.3138/9781442673496-008>. Recuperado de <https://www.degruyter.com/document/doi/10.3138/9781442673496-008/html>
- Granda, G., & Trujillo, R. (2011). La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. *Economía industrial*, 381, 71-76. Recuperado de <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/381/Germ%20E1n%20Granda%20Revilla.pdf>
- GRI – Global Reporting Initiative (2016). GRI 101. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/standards/media/1439/spanish-gri-101-foundation-2016.pdf>
- GRI – Global Reporting Initiative (2021). Recuperado de <https://www.globalreporting.org/about-gri/>

- Hamann (2013). El marketing verde: Un compromiso de todos. *Tiempo de Opinión: Cambios, conceptos y realidad*. 4(6), 36 - 45. Recuperado de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_antonieta_hamann.pdf
- Instituto Ethos. (2019). Indicadores Ethos para negocios sustentables y responsables. Recuperado de <https://www.ethos.org.br/obrigado-pelo-seu-interesse-em-baixar-um-de-nossos-documentos/?ver=495c8e97b5d0d0a7896bcc22aecb0529752dde9f>
- ISO - International Standard Organization. Guía de Responsabilidad Social (ISO 26000). 2010. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- León, F. (2008). La percepción de la responsabilidad social empresarial por parte del consumidor. *Visión gerencial*, (1), 83-95. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545878013.pdf>
- López, N., & Murillo, E. (2018). *Influencia de la responsabilidad social corporativa sobre las actitudes del consumidor hacia la marca en el sector financiero en Colombia*. Colegio de Estudios Superiores de Administración- CESA. Recuperado de <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1885/MDM2018-836.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Mantilla, N. (2013). *Conocimientos y Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Entidades Financieras del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/12050/7709567.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meadows, D. H., Randers, J., & Meadows, D. L. (1972). *The Limits to Growth (1972)* (pp. 101-116). Yale University Press. Recuperado de <https://www.degruyter.com/document/doi/10.12987/9780300188479-012/html>
- Meadows, D. H., Randers, J., & Meadows, D. L. (2006). *Limits to Growth the 30-year update* (pp. 101-116). EarthScan Press. ISBN-10:1-84407-144-8. Recuperado de <https://www.apocalottimismo.it/wp-content/uploads/2018/08/Limits-to-Growth-updated.pdf>
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of management review*, 22(4), 853-886. Recuperado de Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of management review*, 22(4), 853-886.
- Montes, V. J. (2008). *Ecoeficiencia: Una propuesta de Responsabilidad Ambiental Empresarial para el sector financiero colombiano*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado en https://www.ecobankingproject.org/publicacion/instituciones_academicas/Tesis-JMontes.pdf

- Moreno Freites, Z., Villasmil Molero, M., Prieto Pulido, R., Socorro González, C., Ramírez Molina, R., Rincón Quintero, Y., ... & Blanco Ariza, A. B. (2019). *Fundamentos teóricos de la responsabilidad social. Una mirada organizacional*. Universidad Simón Bolívar. Recuperado de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6403>
- Muñoz, R. V. (2002). *Técnicas de investigación de campo I*. Secretaría de Educación Pública. Recuperado de http://brd.unid.edu.mx/recursos/Metodologia_de_la_Investigacion/MI08/Investigacion_de_campo.pdf?603f00
- Olvera, H.C. (2010). *La Responsabilidad Social de las empresas en México*. Instituto Politécnico Nacional de la Ciudad de México. Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/8541/107.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional de Trabajo - OIT (2016). El recurso humano y la productividad. *Revista Mejore su Negocio*. (1), 1-124. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- ORSE & CSR Europe (2009). Diálogo con los grupos de interés: Guía práctica para empresas y stakeholders. *Edición Forética*. Recuperado de https://foretica.org/wp-content/uploads/publicaciones/cuadernos-foretica/cuaderno_foretica_14_dialogo_grupos_interes.pdf
- Ortiz, A. P y Rodríguez, A. A. (2018). *Relación que existe entre los Stakeholders y el desarrollo sostenible en las pymes colombianas*. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14186/1/2018_Sostenibilidad_Stakeholders_Pymes.pdf
- Parra-Báez, A. M., Vargas Espitia, L. A., & Woolcott Oyague, O. (2019). La responsabilidad social del empleador (RSE) en Colombia frente a la discapacidad. *Opinión Jurídica*, 18(37), 135-155. DOI: <https://doi.org/10.22395/ojum.v18n37a5>. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v18n37/2248-4078-ojum-18-37-135.pdf>
- Pautt Torres, G. (2011). Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 19(1), 213-228. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90922732013.pdf>
- Pedraza Reyes, C., Cantillo Campo, N., García Guiliany, J., Prieto Pulido, R., Paz Marcano, A., Ojeda Hidalgo, J., . . . Hernández Téllez, Y. (2018). *Sustentabilidad en las organizaciones. acciones y perspectivas del presente con visión de futuro*. (R. Prieto Pulido, A. Urribarrí Monagas, & A. Paz Marcano, Comps.) Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3917/Sustentabilidad>

% 20en% 20las% 20organizaciones.% 20Acciones% 20y% 20perspectivas% 20del% 20p
resente% 20con% 20visi% C3%B3n% 20de% 20futuro.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Pérez Martell, R. (2019). *Los objetivos de desarrollo sostenible*. J.M. Bosch Editor. ISBN: 9788412137637.

Recuperado de <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/130477?page=71>

Pérez Ruiz, A. y Rodríguez del Bosque, I. (2013). Responsabilidad social y marketing en el sector bancario. *Difusora Larousse - Ediciones Pirámide*. ISBN: 9788436829099.

Recuperado de <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/114706?page=9>

Pico, L. O. (2016). *Los stakeholders como actores estratégico-instrumentales en los proyectos de la Nueva Gestión Pública*. Universidad de Oviedo. Recuperado de <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/38421/TFMOscarPicoRUO.pdf;jsessionid=B6C540CF22516B6BFAF1788FB74C1B1D?sequence=4>

PNUD- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - Colombia (Mayo 2021). *¿Qué hacemos?* Recuperado de <https://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/our-focus.html>

Ramos, H. M. M., Pacheco, F. E. P., & Palacios, N. A. L. (2020). Responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los clientes de Sodimac Lima, 2020. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 45-54. DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1416>. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1416

Razeg, F. C. (2010). Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social empresarial. *Estudios gerenciales*, 26(117), 119-130. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(10\)70137-6](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(10)70137-6). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592310701376>

Rivera, R. H y Malaver, R. M. (2011). *La organización: los stakeholders y la responsabilidad social*. Universidad del Rosario. Documento de Investigación No. 97. Recuperado de https://www.urosario.edu.co/urosario_files/a0/a019d4bc-3670-4966-881c-ccaabf47d85c.pdf

Rodríguez & Segura (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. Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5304/RodriguezNeslie-2013.pdf;jsessionid=CF800056B8A75CE7FBE1FA0EA1B4CAFA?sequence=1>

Saavedra, G. M. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas*. Universidad del Valle. 27 (46), 39-54. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n46/v27n46a04.pdf>

Sabino (1992). El proceso de investigación. *Panapo*. Recuperado de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

SAI - Social Accountability International (2021). About SA 8000. Recuperado de <https://sa-intl.org/programs/sa8000/>

Sapién, A., Piñón, L., & Gutiérrez, M. (2016). Responsabilidad social empresarial en empresas chihuahuenses que obtuvieron el distintivo ESR 2013. *Revista Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 16(30), 223-232. DOI:10.22518/16578953.545. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/315950302_Responsabilidad_social_empr esarial_en_empresas_chihuahuenses_que_obtuvieron_el_distintivo_ESR_2013

Savage, G. T., Nix, T. W., Whitehead, C. J., & Blair, J. D. (1991). Strategies for assessing and managing organizational stakeholders. *Academy of management perspectives*, 5(2), 61-75. DOI: 10.2307/4165008. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Grant-Savage/publication/233735907_Strategies_for_Assessing_and_Managing_Organizational_Stakeholders/links/0912f50aed25ca275f000000/Strategies-for-Assessing-and-Managing-Organizational-Stakeholders.pdf

Short, S. W., Rana, P., Bocken, N. M. P. & Evans, S. (2012). *Embedding Sustainability in Business Modelling through Multi-stakeholder Value Innovation*. Universidad de Cambridge. DOI: ff10.1007/978-3-642-40352-1_23. Recuperado de <https://hal.inria.fr/hal-01472239/document>

Superintendencia Financiera de Colombia (Agosto 2020). *Actualidad del Sistema Financiero Colombiano*. Recuperado de <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/10/22171106/Actualidad-del-Sistema-Financiero-Colombiano.pdf>

Tamayo-y-Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. ISBN: 968-18-5872-7. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>

Terzolo, M. (2014). *Aplicación de la teoría de los grupos de interés (stakeholders) en una empresa comercial de la ciudad de Mar de Plata*. Universidad Nacional de Mar de Plata. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2074/1/terzolo.2014.pdf>

Uribe, J. (2013). Revista del Banco de la República: El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente. *Revista Banco de la República*. Enero de 2013, 86(1023). Recuperado de <https://www.banrep.gov.co/es/revista-1023#:~:text=El%20sistema%20financiero%20colombiano%20est%C3%A1,en%20el%20%C3%A1mbito%20interno%20como>

Vallejos, D. Y. (2008). Forma de hacer un diagnóstico en la investigación científica. Perspectiva holística. *Revista Teoría y praxis investigativa*. Septiembre - Diciembre de 2008. 3(2), 11-22. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3700944.pdf>

Vergel, C. G. (2008). La pobreza en América Latina y en Colombia. *Revista Económica CUC*. Enero – Diciembre de 2008. 29(29), 163-176. Barranquilla – Colombia/ ISSN 0120 3932. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6634732.pdf>

Yin, R. K. (2003). *Case study research. Design and Methods*. Thousand oaks. California: Sage. ISBN: 0-7619-2553-8. Recuperado de https://www.academia.edu/30849709/CASE_STUDY_RESEARCH_Design_and_Methods_Second_Edition?auto=download