

CONTRIBUCIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES – REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Nombre de los Estudiantes:

José Francisco Albor Castillo

María Cristina Guzmán Parra

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

Tutores:

Carlos Mario Uribe Uran

Indira Meñaca Guerrero

RESUMEN

Pregunta de Revisión: ¿Cuál es la contribución de las prácticas de Responsabilidad Social y la Gestión de la Innovación en el sector telecomunicaciones?

Objetivo: Determinar a través de una revisión bibliográfica, la contribución de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión de Innovación en el sector telecomunicaciones.

Metodología: La metodología utilizada es una revisión bibliográfica descriptiva con enfoque cualitativo, donde se realizó una búsqueda en fuentes tales como, páginas WEB de las empresas de Telecomunicaciones del país, del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia, revistas de economía, informes públicos de RSE y sostenibilidad de las principales empresas de telecomunicaciones, y la base de datos (Scopus). Tomando como sustento teórico para desarrollar la estructura de la revisión, los postulados de (Vera ,2009). Después de aplicar los métodos de exclusión e inclusión del total de la base de documentos, se finalizó con una muestra de diecinueve publicaciones, en la cual se basó para llegar a los resultados de la presente revisión bibliográfica.

Resultados: Dentro del análisis expuesto en la revisión bibliográfica, se considera que la RSE es asumida dentro de las organizaciones, como una estrategia de alto valor que busca impactar positivamente en toda una sociedad, teniendo como prioridad el beneficio a los Stakeholders y la disminución del impacto ambiental, a su vez busca contribuir al

sostenimiento y mejoramiento del clima social de los entornos, refuerza el respeto por los derechos humanos, contribuye a un mayor progreso y crecimiento de la comunidad.

En cuanto a la Gestión de Innovación, esta se utiliza como diferenciador y generador de valor, para lograr una ventaja competitiva dentro del sector, la planeación estratégica, es la vía para direccionar a las empresas del sector, en el camino de la Gestión de Innovación y de prácticas que fortalezcan el desarrollo y mejoramiento de los procesos.

Esta revisión presenta la limitación, causada por la crisis sanitaria declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), debido a la pandemia por el COVID – 19, lo cual no permitió que se realizara un trabajo de campo.

Conclusiones: La contribución de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector Telecomunicaciones, reside en el cambio de visión que esta genera como estrategia, siendo base fundamental para una transformación que involucra la cultura organizacional, desde el interior de las empresas y que se extiende a todos los Stakeholders del sector.

En cuanto a la variable de Gestión de la Innovación, esta contribuye como estrategia de diferenciación y generación de valor, logrando que las empresas de este sector les apuesten no solo a los cambios tecnológicos sino también a sus procesos, para ser cada vez más competitivas.

Fundados en los estudios e investigación realizada y conservando un pensamiento crítico, pero objetivo; dentro de la actual coyuntura por el COVID-19, es importante resaltar como las organizaciones están liderando los procesos de RSE antes y después de la actual pandemia. Destacando de manera positiva el dinamismo que han tenido en la actualidad, buscando siempre el acercamiento de la comunidad sin importar las barreras, a través de las herramientas tecnológicas como son las plataformas de Zoom, Teams, entre otras.

Palabras Clave: RSE, Innovación, Telecomunicaciones, Stakeholders.

ABSTRACT

Review Question: What is the contribution of Social Responsibility and Innovation Management practices in the telecommunications sector?

Objective: Determine, through a bibliographic review, the contribution of Corporate Social Responsibility and Innovation Management practices in the telecommunications sector.

Methodology: The methodology used is a descriptive bibliographic review with a qualitative approach, where a search was carried out in sources such as, WEB pages of the country's Telecommunications companies, the Ministry of Information Technologies and Communications of Colombia, economics magazines, public reports of CSR and sustainability of the main telecommunications companies, and the database (Scopus). Taking as theoretical support to develop the structure of the review, the postulates of (Vera, 2009). After applying the exclusion and inclusion methods of the total document base, a sample of nineteen publications was finalized, on which it was based to arrive at the results of the present bibliographic review.

Results: Within the analysis presented in the bibliographic review, it is considered that CSR is assumed within organizations, as a high-value strategy that seeks to positively impact an entire society, having as a priority the benefit of Stakeholders and the reduction of environmental impact, in turn, seeks to contribute to the maintenance and improvement of the social climate of the surroundings, reinforces respect for human rights, contributes to greater progress and growth of the community.

Conclusions:

The contribution of Corporate Social Responsibility in the Telecommunications sector lies in the change of vision that it generates as a strategy, being a fundamental basis for a transformation that involves the organizational culture, from within the companies and that extends to all Stakeholders of the sector.

Regarding the Innovation Management variable, it contributes as a strategy for differentiation and value generation, making companies in this sector bet not only on technological changes but also on their processes, to be increasingly competitive.

Founded on studies and research carried out and keeping a critical but objective thinking; Within the current situation due to COVID-19, it is important to highlight how organizations are leading CSR processes before and after the current pandemic. Positively highlighting the dynamism, they have had today, always seeking the approach of the community regardless of barriers, through technological tools such as Zoom, Teams platforms, among others.

Key Words: RSE, Innovation, telecommunications, Stakeholders.

REFERENCIAS

1. Ángel, R. (2016). *Poniendo en práctica una cultura de Innovación*. Obtenido de <https://iveybusinessjournal.com/publication/putting-an-innovation-culture-into-practice/>
2. Arzola, M., & Mejías, A. (2007). Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicio. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12(37), 80-98.
3. Becerra, F. B., & Giraldo, C. M. Á. (2011). *El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el clúster de prendas de vestir en Caldas-Colombia*. *Estudios gerenciales*, 27(119), 209-232.
4. Castro, J., Milda, L., Tabares, T., Méndez, E., & Bueno, A. (2018). *Plan de Responsabilidad Social Empresarial para Telecomunicaciones de Popayán S.A EMTEL E.S.P.* Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/19158/25100926.pdf?sequence=1>

5. Crespo, C., Curvelo, J., & Ripoll, V. (2016). Nuevas Perspectivas de la gobernanza privada: Un análisis desde las prácticas de responsabilidad Social y ambiental de las empresas en Colombia. *Revista Republicana*, 21, 201-214.
6. De la Corte, J. (2015). *Schumpeter y la destrucción de instituciones por los innovadores*. Obtenido de Universidad Pontificia Comillas: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/7354/retrieve>
7. Dinero. (2020). *Estas son el "top 30" en Innovación*.
<https://www.dinero.com/empresas/articulo/cuales-son-las-30-empresas-masinnovadoras-del-pais/275316>.
8. Drucker, P. (1985.). *La Innovación y el empresario innovador*. Ed. Edhasa.
9. Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 1, 53-62.
10. Falconi Tello, L. X., López Aguirre, J. F., Pomaquero Yuquilema, J. C., & López Salazar, J. L.. (2018). Habilidades gerenciales para la revolución industrial 4.0 en el ámbito del capitalismo consciente. *Contribuciones a la Economía*, (septiembre).
11. Florés, D., Sánchez, J., & Rodríguez, C. (2018). *Gestión de agendas de investigación, desarrollo tecnológico e innovación a través de procesos de gestión de conocimiento, un estudio de caso*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326782698_Gestion_de_agendas_de_investigacion_desarrollo_tecnologico_e_innovacion_a_traves_de_procesos_de_gestion_de_conocimiento_un_estudio_de_caso
12. Fonseca, M., & López, F. (2013). *Evaluación de la gestión ambiental en el sector de las telecomunicaciones a través del diseño indicadores*. Obtenido de Universidad EAN :

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4966/FonsecaMary2013.pdf;jsessionid=CCBADB56DB641FA410D4DDBD46ACBC61?sequence=1>

13. García, J. (2020). *La estrategia competitiva de Porter y el análisis de las cinco fuerzas*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/la-estrategia-competitiva-de-porter-y-el-analisis-de-las-cinco-fuerzas/>
14. Gobierno de España. (2020). *OMPI Organización Mundial de la Propiedad Intelectual*. Obtenido de [.http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OMPI.aspx](http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OMPI.aspx)
15. Granados, L. (2019). *Historia de la innovación, o cómo se busca el poder a martillazo*. Obtenido de La Revista: <https://www.larevista.cr/historia-de-la-innovacion-o-como-se-busca-el-poder-a-martillazo/>
16. Guirao, S. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*, 9(2), DOI: <http://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>.
17. Hauff, V. (1987). *Informe Brundtland*. Oxford University Press.
18. Hidalgo, A. “*La Gestión de La Innovación como Proceso*”2011, Universidad Politécnica deMadrid.
19. *International Standards Organization [ISO]*. (2010). *ISO 26000*. ISO.
20. *Informe de Sostenibilidad Claro Colombia*. (2017).
https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/pdf/Informe_de_Sostenibilidad_Claro_2017.pdf
21. *Informe de Sostenibilidad Claro Colombia*. (2018).
https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Informe_de_sostenibilidad_2018.pdf
22. *Informe de Sostenibilidad Claro Colombia*. (2019).

https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/pdf/Informe_de_Sostenibilidad_Claro_2019.pdf

23. *Informe Integrado de Gestión integrado telefónica*, (2016).

https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/Informe_Integrado_2016.pdf/242bc1a-9780-43bf-83d1-501127f3c37c.

24. *Informe Integrado de Gestión integrado telefónica* (2017).

<https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/Informe-Integrado2017.pdf/c2e7a9b1-3976-9660-f84b-fd0747ef7f0b>.

25. *Informe de Gestión integrado telefónica* (2018).

<https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/Telefonica-Informe-Integrado-de-gestion-2018.pdf>.

26. *Informe de Gestión integrado telefónica* (2019).

<https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2019>

27. *Informe de Gestión y sostenibilidad*. (2016).

<http://sites.une.com.co/informe2016/informe.html>

28. *Informe de Gestión y sostenibilidad*. (2017).

https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general_listado_archivos/Informe_GYS_2017_version_final_publicada_21_marzo.pdf

29. *Informe de Gestión y sostenibilidad*. (2018)

https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general_listado_archivos/igs-tigoune-2018.pdf.

30. *Informe de Gestión y sostenibilidad*. (2019).

https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general_listado_archivos/IGS_UNE_2019_Consolidado.PDF

31. Leff, E., Ecurra, E., Pinsanty, I., Romero, P. (2002).” *La Transición hacia el*

Desarrollo

Sustentable”. Revista, *Sociedades Rurales, Producción y Medio Ambiente*. México, Semarnat, Ine, Uam, y Pnuma, 2002. Volumen 4, No 1

32. López Salazar, J. L., Falconí Tello, L. X., López Aguirre, J. F., & Pomaquero

Yuquilema, J. C. (2018). *Gestión de la innovación en las organizaciones*.

contribuciones a la Economía, (septiembre).

33. Lundvall, B. (1992). *Sistemas Nacionales de Innovación*. Obtenido de <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/362/4/RCE4.pdf>
34. Márquez, C. (2019). *Propuesta de Plan estratégico en tecnologías de la Información para la dirección de una TI de una compañía de Telecomunicaciones en Colombia*. . Obtenido de Universidad Externado de Colombia: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/2474/1/ABCBA-spa-2019-Propuesta_de_plan_estrategico_en_tecnologias_de_la_informacion_para_la_direccion_de_TI
35. Minnier, F. (2014). *La Responsabilidad Social como propuesta de valor en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/07/13/la-responsabilidad-social-como-propuesta-de-valor-de-las-organizaciones/#:~:text=La%20Responsabilidad%20Social%20como%20propuesta%20de%20valor%20de%20las%20organizaciones,-En%20estos%20tiempos&text=Cuando%20una>
36. MinTic. (2018). *Historia*. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Acerca-del-MinTIC/Historia/>
37. Mozas, A., & Puentes, R. (2010). La responsabilidad social corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 103, 75-100.
38. Muñoz, R. (2013). *Frederick Winslow Taylor y sus aportes a la administración*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/frederick-winslow-taylor-y-sus-aportes-a-la-administracion/>

39. Naciones Unidas. (1999). *Pacto mundial de naciones unidas*. Obtenido de http://pactomundial.org/wp-content/uploads/2017/11/Flyer-New-Estrategy-GC_2018_.pdf
40. OECD/European Communities. (2005). *Manual de Oslo*. Grupo Tragsa.
41. Ortiz, S., & Pedroza, A. (2006). ¿Que es la Gestión de la Innovación y la Tecnología (GIInT)? *Journal of Technology Management and Innovation*, 1(2), 64-81.
42. Porter, M. (1982). *Estrategia Competitiva*. Deusto.
43. Pacto Mundial. (1999).
https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2017/11/Flyer-New-Estrategy-GC_2018_.pdf
44. *Plan Institucional de Gestión Ambiental*. (2018).
<http://www.ambientebogota.gov.co/es/plan-institucional-de-gestion-ambiental-piga1>
45. Portafolio. (2019). *Colombia cae en clasificación global de los más innovadores*.
<https://www.portafolio.co/innovacion/colombia-cae-en-clasificacion-global-de-los-mas-innovadores-533899>
46. Porter, M. (1982). *Estrategia Competitiva*. Deusto.
47. Puterman, P. (2011). *¿Es la Filantropía parte de la Responsabilidad Social?* .
Obtenido de Diario Responsable: <https://diarioresponsable.com/opinion/13538-ies-la-filantropia-parte-de-la-responsabilidad-social>
48. Quintero, L. (2018). *La Responsabilidad Social Empresarial, una estrategia de Gerencia*.
49. Obtenido de Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/la-responsabilidad-social-empresarial-una-estrategia-de-gerencia-515003>.

50. Revista Dinero. (2020). *Ranking de innovación.*

<https://www.dinero.com/noticias/ranking-de-innovacion/13160>