

ANÁLISIS HISTÓRICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL GRUPO BANCOLOMBIA ENTRE 2018 Y 2023 EN MEDELLÍN-COLOMBIA*

Daniela Franco Moreno

Estudiante de Administración Financiera
Tecnológico de Antioquia

Correo: daniela.franco94@correo.tdea.edu.co

Juan Felipe Montoya Ríos

Estudiante de Administración Financiera
Tecnológico de Antioquia

Correo: juan.montoya50@correo.tdea.edu.co

Susana Montoya Patiño

Estudiante de Administración Financiera
Tecnológico de Antioquia

Correo: susana.montoya@correo.tdea.edu.co

Resumen

Este estudio explora la aplicación y los impactos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Bancolombia en Medellín, adoptando un enfoque cualitativo para profundizar en su integración dentro de las estrategias corporativas. Los resultados revelan que Bancolombia ha implementado la RSE de manera efectiva, resaltando su papel esencial en el fomento del crecimiento sostenible por medio del incremento del uso de energías limpias y el apoyo a proyectos de desarrollo sostenible. La investigación enfatiza que la RSE no solo mejora el modelo de negocio, sino que también es vital para el desempeño económico a largo plazo, posicionándola como una práctica beneficiosa tanto económica como éticamente

Palabras clave: RSE, Bancolombia, Sostenibilidad, Medio Ambiente, Desarrollo Empresarial

Abstract

This study explores the application and impacts of Corporate Social Responsibility (CSR) by Grupo Bancolombia in Medellín, adopting a qualitative approach to delve into its integration within corporate strategies. The findings reveal that Bancolombia has effectively implemented CSR, highlighting its essential role in promoting sustainable growth through increased use of clean energy and support for sustainable development projects. The research emphasizes that CSR not only enhances the business model but is also crucial for long-term economic performance, positioning it as a practice that is both economically and ethically beneficial.

Keywords: CSR, Bancolombia, Sustainability, Environment, Business Development.

* Trabajo de grado para optar por el título de Administración Financiera, asesorado por Juan Manuel Montes Hincapié, profesor e investigador de la Facultad De Ciencias Administrativas y Económicas del Tecnológico de Antioquia, correo: juan.montes96@tdea.edu.co

Introducción

Cuando hablamos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se hace alusión a un término que ha experimentado una notable transformación y evolución a lo largo de la historia, al igual que muchos campos del conocimiento empresarial, financiero y medio ambiental (Correa, 2007). La evolución de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha experimentado cambios significativos en su desarrollo a través del tiempo. Inicialmente, se caracterizaba por una práctica meramente filantrópica, pero ha evolucionado hasta convertirse en una parte fundamental de las estrategias de las organizaciones. Sin embargo, su integración no siempre ha dado los resultados esperados y se ha intentado imponer de manera obligatoria. Es importante reconocer que, más allá de la imposición, la verdadera transformación se logrará a través del reconocimiento de las empresas sobre la importancia de proteger el medio ambiente y de incorporar esta conciencia en acciones que se enfoquen en el beneficio no solo de la empresa, sino también de la sociedad (García, 2013).

La RSE no puede seguir siendo vista de forma filantrópica, sino como un sistema de gestión integral. La filantropía empresarial, aunque puede mejorar la imagen de la empresa y atraer talento, no necesariamente está alineada con sus objetivos fundamentales. Esta, según lo expresado, implica una comprensión más profunda de la empresa en relación con su entorno, con un enfoque en la creación de valor común y negocios inclusivos. Se sugiere que la RSE va más allá de la filantropía al estructurar sus acciones para generar resultados tangibles a largo plazo, en contraposición a la dependencia que puede crear la filantropía (Alves et al, 2014).

En el contexto colombiano, se observa un crecimiento en las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) por parte de grandes empresas multinacionales, enfocadas en reducir el impacto ambiental generado por sus operaciones. Sin embargo, este impulso hacia la sostenibilidad no se refleja uniformemente en todas las partes de la sociedad (Olano, 2014). Las microempresas, por ejemplo, pueden estar implementando algunos lineamientos de RSE de manera fragmentada, lo que resulta en una falta de alineación con los objetivos estratégicos generales. Esto puede deberse a limitaciones de recursos, capacidades o simplemente falta de conciencia sobre la importancia de la RSE (Aguilera & Puerto, 2012).

Es por ello, que resulta esencial que todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, reconozcan la importancia estratégica de la responsabilidad social y se esfuercen por generar un impacto significativo en la sociedad (Aguilera & Puerto, 2012). Sumado a ello, es fundamental comprender que la RSE no debe ser vista como una política aislada, sino como el resultado de un acuerdo entre todas las partes interesadas y afectadas. Las empresas deben involucrarse activamente en la formulación de los lineamientos de RSE, en colaboración con los diversos actores involucrados, para garantizar que estos beneficien a todos los participantes de manera equitativa.

Tomando en cuenta la información previa, según datos proporcionados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el año 2013, el 30.6% de la población colombiana se encontraba en situación de pobreza, mientras que el 9.1% vivía en condiciones de pobreza extrema (DANE, 2014). Estas cifras reflejan desafíos como la falta de acceso a oportunidades, analfabetismo, desigualdad, discriminación, marginación socioeconómica y exclusión social, todos contribuyentes a la falta de educación y al estancamiento en estas condiciones de vida.

Las entidades al tener el conocimiento de estas problemáticas, han investigado ampliamente cómo la implementación de prácticas de RSE puede influir en el desarrollo empresarial, pues los estudios han demostrado que las empresas financieras que adoptan políticas y acciones socialmente responsables tienden a mejorar su reputación, fortalecer la confianza de los clientes, reducir riesgos financieros y mejorar su desempeño económico a largo plazo (Padilla et al, 2018).

Se han examinado diversos aspectos de la RSE en el ámbito financiero, que es el que interesa en este trabajo, como la transparencia al divulgar la información, la gestión de riesgos ambientales y sociales, la inclusión financiera y el impacto de las inversiones socialmente responsables (Saavedra, 2011). Además, se han analizado los mecanismos a través de los cuales las empresas financieras pueden integrar la RSE en su táctica empresarial y gestionar de manera efectiva los efectos en la sociedad y el entorno natural. Sin embargo, aún persisten desafíos en la aplicación efectiva de la RSE en el ámbito financiero, como la medición y la evaluación del impacto social y ambiental, la gestión de conflictos de interés y la necesidad de un compromiso genuino de las entidades para abordar los problemas socio - ambientales de manera proactiva (Camacho, 2015).

Ahora bien, la responsabilidad social empresarial ha ganado relevancia en el mundo de los negocios, esto debido a que la sociedad y los consumidores han aumentado sus expectativas en cuanto a la responsabilidad y ética corporativa (Palacio, 2020). Aunque la responsabilidad social empresarial en su forma moderna ha ganado prominencia recientemente, sus raíces históricas pueden remontarse a prácticas filantrópicas y preocupaciones éticas de empresas en épocas anteriores.

Para comprender plenamente su impacto actual, es crucial explorar cómo la responsabilidad social empresarial ha evolucionado a lo largo del tiempo y cómo esta evolución ha influido en el desarrollo y desempeño de las empresas (Camargo, 2021). En este sentido, esta investigación cobra una importancia significativa en el entorno empresarial actual, pues a medida que las empresas enfrentan presiones crecientes para operar de manera sostenible y ética, comprender la evolución histórica de la responsabilidad social empresarial puede proporcionar ideas valiosas de los diferentes enfoques y estrategias.

Además, al explorar cómo la responsabilidad social empresarial ha influido en la evolución empresarial en términos de sostenibilidad y competitividad (Mendez, Rodríguez, & Cortez, 2019), se pueden extraer lecciones prácticas para las empresas que buscan mejorar su posición en el mercado actual. La integración exitosa de prácticas de la responsabilidad social empresarial puede no solo realzar la imagen y credibilidad de una empresa, sino también tener un impacto directo en su rentabilidad y permanencia en el mercado. Por lo cual se pretende abrir un camino para que las empresas que aún no ponen en práctica la responsabilidad social empresarial puedan encontrar información que les facilite identificar las ventajas de esta para diseñar sus propias estrategias.

Tabla 1. *La responsabilidad social empresarial*

La Responsabilidad social empresarial		
La RSE como estrategia	Una visión filosófica de la RSE	Evolución histórica de la RSE
Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. (Camargo, 2021)	¿Por qué la responsabilidad social empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica. (Vallaey, 2020)	Responsabilidad social empresarial (RSE) es un concepto que ha experimentado una notable transformación a lo largo de la historia.
Factores determinantes de la responsabilidad social empresarial (RSE) caso aplicado	Raíces en prácticas filantrópicas y éticas de la RSE	La RSE a lo largo de la revolución industrial y en el siglo XIX.

a Mexico y Brasil. (Mendez, Rodriguez, & Cortez, 2019)	Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones. (Palacio, 2020)	Responsabilidad social de la empresa: una revisión crítica a las principales teorías. (Carné, 2007)	Transición de la RSE a lo largo del tiempo.
Las alianzas entre empresas y ONG como medio para promover la RSE y el desarrollo local (Garcia, Raufflet, & Portales, 2011)	Responsabilidad social empresarial. (Cancino, 2008)	La responsabilidad social empresarial (RSE) en Europa: la apuesta por un nuevo modelo de empresa. Una revisión crítica desde la ética empresarial. (González, 2012)	
Responsabilidad social empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores (Vargas, 2006)	La responsabilidad social de la empresa a debate: lecciones de la crisis. (Morata & Suárez, 2010).		

Nota. Elaboración propia. 2024.

Es a partir de ello, que en los últimos años se ha destacado su importancia creciente y su impacto positivo en el desarrollo empresarial financiero, pero también ha señalado la necesidad de continuar investigando y mejorando las prácticas de RSE para enfrentar eficazmente los retos sociales y ecológicos contemporáneos. En este sentido, el objetivo general del presente estudio es comprender cómo ha sido el comportamiento y la implementación de la responsabilidad social empresarial y sus aportes a la sociedad por parte de Bancolombia en Medellín entre el año 2018 al 2023.

Bancolombia se destaca como uno de los líderes en el sector financiero colombiano, no solo por su amplia presencia en el país, sino también por su compromiso firme con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial. Esta entidad ha integrado efectivamente estas prácticas en su modelo de negocio, contribuyendo significativamente al desarrollo social y económico de las regiones donde opera, en particular en Medellín. Sus esfuerzos van desde la implementación de tecnologías limpias y proyectos de eficiencia energética hasta el fomento de la inclusión financiera y la transparencia en sus operaciones, lo cual refleja su papel proactivo en promover un impacto social positivo y sostenible.

Con base a lo anterior, se pretende de comprender en profundidad el comportamiento y la aplicación de la RSE dentro del grupo Bancolombia entre el año 2018 y el 2023, así como sus impactos en la

sociedad, todo esto partiendo del desarrollo y estudio de problema específico, esto es ¿Qué estrategias de responsabilidad social empresarial ha creado Bancolombia y cuáles han sido los resultados obtenidos con su operación?, para ello se expondrán los principales antecedentes relacionados a la responsabilidad empresarial, seguido de una revisión de literatura que permita ahondar en el tema en concreto y brinde un panorama argumentativo suficiente en cuanto al desarrollo y necesidad de la RSE, para finalmente, a partir de una metodología cualitativa exponer los hallazgos y resultados más relevantes dentro del análisis y sus respectivas conclusiones.

Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se fundamenta en prácticas filantrópicas y éticas arraigadas en diversas culturas y períodos históricos (Hernández, 2009). Desde tiempos antiguos, las empresas han participado en actividades benéficas, como donaciones a causas religiosas o caritativas, reflejando una preocupación por el bienestar comunitario y social.

Durante la Revolución Industrial del siglo XIX, surgieron inquietudes sobre las condiciones de trabajo y la explotación laboral, lo que impulsó un mayor énfasis en la responsabilidad de las empresas hacia sus empleados (Correa, 2007). Se comenzó a conceptualizar un acuerdo social entre la empresa y la comunidad, delineando las responsabilidades de cada parte. Este cambio de paradigma durante la Revolución Industrial del siglo XIX no solo se limitó a la preocupación por las condiciones laborales, sino que también marcó el inicio de un análisis más detallado sobre la relación entre las empresas y la sociedad en su conjunto (Correa, 2007).

Sumado a ello, las diferentes inquietudes sobre las condiciones de empleo y la explotación laboral llevaron a un mayor escrutinio sobre las prácticas empresariales y sus impactos en la comunidad. A medida que las fábricas y empresas industriales crecían en tamaño e influencia, surgieron movimientos obreros y sociales que exigían un trato más justo y equitativo para los trabajadores. Frente a estas presiones y demandas sociales, se empezó a desarrollar la idea de un acuerdo social entre las empresas y la sociedad. Este acuerdo establecía que las empresas deberían ir más allá de simplemente generar beneficios económicos, y también deberían contribuir al bienestar de las comunidades donde operan (Ugarte, 2021).

Este cambio de paradigma durante la Revolución Industrial del siglo XIX no solo se limitó a la preocupación por las condiciones laborales, además, esto inició un análisis más detallado sobre cómo las empresas se relacionan con la sociedad en general (Macias & Suescún, 2012). Las inquietudes sobre las condiciones laborales llevaron a un mayor escrutinio sobre las prácticas empresariales y sus impactos en la comunidad. A medida que las fábricas y empresas industriales crecían en tamaño e influencia, surgieron movimientos obreros y sociales que exigían un trato más justo y equitativo para los trabajadores (Macias & Suescún, 2012).

Estos movimientos sociales, a menudo liderados por sindicatos y activistas laborales, pusieron de relieve las desigualdades y abusos que prevalecían en las condiciones de trabajo de la época. Demandaban mejores salarios, condiciones laborales más seguras y jornadas de trabajo más humanas. Como consecuencia de ello se formularon nuevas necesidades, en donde se hacía necesario que las empresas no solo tenían la responsabilidad de generar beneficios económicos, sino también de contribuir al bienestar de la comunidad en la que operaban (Ugarte, 2021).

Este enfoque marcó un cambio significativo en la percepción de las empresas, que pasaron de ser meros actores económicos a entidades con responsabilidades sociales y éticas más amplias. Se reconoció que las empresas tenían una influencia considerable en las vidas de las personas y en el ambiente donde operaban y que debían asumir esa responsabilidad de manera consciente y proactiva (Dueñas, 2015). En este sentido, el contrato social delineaba las responsabilidades de cada parte: las empresas debían respetar los derechos laborales y contribuir al progreso económico y social de la comunidad, mientras que la sociedad debía reconocer y respaldar el rol de las empresas en la creación de empleo y riqueza.

Esta conceptualización de la RSE ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, reflejando un cambio en la percepción de las empresas sobre su papel en la sociedad (Morata & Suárez, 2010). De ser meros actores económicos, las empresas han pasado a ser entidades que reconocen una responsabilidad más amplia en la búsqueda del bienestar social y la sostenibilidad (Corrales & Gómez, 2023).

Este cambio de paradigma ha llevado a las empresas a reconocer que su éxito no solo se mide por sus resultados financieros, sino también por su aporte al bienestar social y la conservación del medio

ambiente (Anampi et al, 2018). En este sentido, la RSE se ha transformado en un componente esencial de la estrategia empresarial, guiando las decisiones y acciones hacia un impacto positivo en la comunidad y el entorno.

Además, las empresas están cada vez más conscientes de que la adopción de prácticas sostenibles no solo es ética, sino también rentable (Álvares, et al, 2017). Según el informe "mejores negocios, un mundo mejor" presentado por la comisión de comercio y desarrollo sustentable, cumplir con los Objetivos Globales de Desarrollo Sostenible podría generar oportunidades de mercado por un valor estimado de 12 billones de dólares para el año 2030 en los cuatro sistemas económicos analizados por la Comisión. Estos sistemas incluyen alimentos y agricultura, ciudades, energía y materiales, y salud y bienestar, los cuales representan aproximadamente el 60% de la economía global y son cruciales para alcanzar los Objetivos Globales. Para aprovechar completamente estas oportunidades, las empresas deben buscar la sostenibilidad social y ambiental con la misma determinación con la que buscan su participación en el mercado y valor para los accionistas (Comisión de comercio y desarrollo sustentable, 2017).

Este cambio de enfoque ha impulsado un mayor compromiso empresarial en temas de sostenibilidad y ética, así como una reflexión sobre cómo las acciones corporativas impactan en la sociedad. Esto supone que la RSE ha pasado de ser una práctica periférica a convertirse en un pilar central de las estrategias empresariales modernas, siendo cada vez más evidente su impacto en la reputación, la competitividad y el rendimiento financiero de las empresas (Camargo, 2021).

Datos estadísticos avalan este cambio: Una investigación realizada por la Fundación ANDI y la empresa Cifras & Conceptos, que incluyó a 500 empresas medianas y grandes en 14 ciudades de Colombia, reveló que, en 2017, el 58% de estas empresas consideraba que la competitividad es el principal motivador para adoptar mejores prácticas (Guevara, 2017).

Respecto a este hallazgo, el informe subrayó la relevancia de esta visión, destacando que, sin un desarrollo equitativo e inclusivo, las empresas no pueden prosperar de forma sostenible ni competir efectivamente en mercados desafiantes. Por eso, enfatizó la importancia de integrar la construcción de una sociedad más justa como un componente esencial de las estrategias comerciales para mejorar la competitividad. (Guevara, 2017).

En este contexto, las empresas están adoptando enfoques más integrales y proactivos hacia la RSE, incorporando consideraciones sociales y ambientales en todos los aspectos de sus operaciones, desde la cadena de suministro hasta las políticas de recursos humanos y estrategias de marketing. (Palacio, 2020). Por lo tanto, la evolución de la RSE refleja no solo un cambio en la percepción de las empresas sobre su papel en la sociedad, sino también una respuesta a las demandas y desafíos de un mundo en constante cambio. En última instancia, la RSE se ha convertido esencial para las empresas que no solo desean mantenerse sino también destacar en un mercado empresarial cada vez más complejo y competitivo (Delgado, et al, 2016)

Marco teórico

La Responsabilidad Social Empresarial puede ser definida como una visión empresarial, que interrelaciona el trabajo ético, transparente y responsable de una organización, todo estos con el fin de generar algún tipo de contribución sostenible en el ámbito ambiental, social, y económico. Para comprender mejor la evolución de esta a lo largo del tiempo, se encuentran varias teorías que soportan estas prácticas, algunas de ellas son las siguientes:

Teoría de los Stakeholders

La Teoría de los Stakeholders, desarrollada por primera vez por R. Edward Freeman en 1984, sostiene que las empresas deben considerar los intereses tanto de los accionistas, como de todos los grupos de interés que tienen un vínculo con la organización. Estos grupos pueden incluir clientes, empleados, proveedores, la comunidad en la que opera la empresa y otros actores relevantes.

La aplicación de esta teoría sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implica que las acciones y decisiones de una empresa deben tener en cuenta las expectativas, necesidades y deseos de todos estos grupos. En otras palabras, la empresa debe buscar un equilibrio que beneficie a todas las partes involucradas, y no solo a los accionistas (Dopico, et al, 2012).

La implementación efectiva de la RSE bajo el enfoque de la Teoría de los Stakeholders, supone la implementación de acciones que promuevan el bienestar de todos los grupos de interés. Esto puede incluir el desarrollo de programas de bienestar para empleados, prácticas comerciales éticas y

sostenibles, iniciativas de responsabilidad ambiental, y contribuciones significativas a la comunidad local (Argandoña, 1998).

Al adoptar este enfoque, las empresas pueden generar un impacto positivo en la sociedad en su conjunto, fortaleciendo las interacciones con los diferentes grupos y construyendo una reputación sólida y sostenible en el mercado. En resumen, la Teoría de los Stakeholders brinda un panorama sólido en cuanto a la incorporación de la RSE en la estrategia y operaciones de una empresa, con el objetivo final de generar valor compartido para todos los involucrados (Argandoña, 1998).

Teoría de la Triple Bottom Line

Esta teoría, propuesta por John Elkington en la década de 1990, representa un enfoque integral para evaluar el desempeño de las empresas más allá de los simples resultados financieros. En lugar de centrarse únicamente en las ganancias económicas, la TBL destaca tres aspectos fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial: Económica, social y ambiental (De la cruz & Leines, 2017).

En primer lugar, la dimensión económica se refiere a la habilidad de una empresa para generar ganancias y crear valor económico de manera sostenida. Sin embargo, la TBL reconoce que el éxito económico no debe lograrse a expensas de la comunidad y el entorno natural (Fernandez, 2012). En segundo lugar, el elemento social aborda el impacto de la operación empresarial en la sociedad, incluyendo aspectos como el bienestar de los empleados, la equidad en el lugar de trabajo, el compromiso con las comunidades locales y la contribución al desarrollo social. Finalmente, la dimensión ambiental se centra en el impacto ambiental de las actividades de la empresa, incluyendo la administración sostenible de recursos naturales, la disminución de la huella de carbono y la protección de la biodiversidad y la minimización de los residuos y la contaminación (Ruiz & Retolaza, 2011).

La TBL reconoce que estas tres dimensiones están interconectadas y que el éxito verdadero y sostenible de una empresa depende de su capacidad para equilibrar y gestionar eficazmente los aspectos económicos, sociales y ambientales de su actividad. En este sentido, la TBL se alinea estrechamente con el concepto fundamental de RSE, que promueve que las empresas funcionen de

manera ética y sostenible, creando valor tanto para ellas mismas como para la sociedad en su conjunto (Ruiz & Retolaza, 2011).

Al adoptar esta teoría como marco de referencia, las empresas pueden mejorar su capacidad para evaluar y gestionar sus impactos en todas estas dimensiones, lo que a su vez puede conducir a una mayor competitividad, resiliencia y reputación en el mercado. En resumen, la TBL representa una herramienta poderosa para promover la integración efectiva de la RSE en la estrategia y operaciones empresariales (Hammer, 2017).

Teoría de la ética empresarial

Se enfoca en promover y mantener la integridad moral y ética en todas las decisiones y acciones tomadas por una organización. Este enfoque se relaciona estrechamente con la RSE e implica que las compañías deben actuar de forma ética y responsable, no solo cumpliendo con los estándares legales, sino también contribuyendo de manera positiva al bienestar de la sociedad y minimizando cualquier impacto negativo generado por su actividad (Labarca, 2010).

En el contexto de la RSE, la ética empresarial implica adoptar un enfoque proactivo hacia la responsabilidad social, donde las empresas consideran no solo sus propios intereses financieros, Además de su propio desempeño, las empresas deben considerar el impacto general de sus actividades en empleados, clientes, comunidades y el medio ambiente. Esto podría incluir adoptar políticas y prácticas que fomenten la equidad, transparencia, respeto a los derechos humanos, protección ambiental y participación activa en proyectos de desarrollo comunitario. (Cardona, et al, 2020).

Además, la ética empresarial también implica gestionar de manera proactiva los riesgos éticos y tomar medidas para minimizar cualquier efecto adverso que puedan tener sus operaciones. que pueda surgir como resultado de las operaciones de la empresa. Esto puede incluir la implementación de controles internos sólidos, programas de capacitación en ética y cumplimiento, y la creación de mecanismos efectivos de denuncia de irregularidades (Cardona, et al, 2020)

En última instancia, la ética empresarial no es solo un mandato moral, sino también una táctica comercial astuta. Las empresas que actúan de forma ética y responsable suelen obtener la confianza y lealtad de empleados, clientes y stakeholders, lo cual puede resultar en una mejor reputación, crecimiento sostenido y éxito duradero en el mercado. (Calvo, 2014).

Teoría de la ciudadanía corporativa

Esta teoría parte del reconocimiento de que las organizaciones tienen una obligación similar a la de los ciudadanos individuales hacia la sociedad en la que operan. Al igual que las personas, las empresas tienen un impacto significativo en el entorno social, económico y ambiental, y, por lo tanto, deben asumir un papel activo en la contribución al bienestar de la comunidad en general (Otálora, 2016).

A su vez, parte del entendimiento de que las empresas son entidades creadas por seres humanos y que, como tal, tienen una dimensión social que va más allá de sus actividades comerciales. De esta manera, la ciudadanía corporativa implica que las empresas deben desarrollar e implementar proyectos y programas de responsabilidad social que superen el mero cumplimiento legal y se enfoquen en enfrentar y solucionar los problemas sociales más urgentes de la sociedad. (Quinche, 2016).

En lugar de ver la responsabilidad social como una obligación externa impuesta por la legislación o la presión pública, la ciudadanía corporativa implica un compromiso interno y proactivo de las empresas para actuar como ciudadanos responsables en la sociedad. Esto puede manifestarse a través de iniciativas como la inversión en programas de educación, salud, empleo, desarrollo comunitario, protección del medio ambiente y promoción de la equidad y la justicia social (Quinche, 2016).

La ciudadanía corporativa también implica un enfoque de colaboración y participación activa en la resolución de problemas sociales, trabajando en conjunto con otras organizaciones, instituciones gubernamentales, grupos comunitarios y ciudadanos individuales. En este sentido, las empresas actúan como socios y catalizadores del cambio social positivo, contribuyendo a construir comunidades más prósperas, inclusivas y sostenibles. (Garzón, 2022).

Teoría del Desarrollo Sostenible

La Teoría del Desarrollo Sostenible, también conocida como la teoría de las tres dimensiones del desarrollo, representa una estrategia para enfrentar los retos económicos, ambientales y sociales actuales. Esta teoría se basa en la idea de que las empresas deben satisfacer las necesidades de los consumidores sin comprometer la habilidad de futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades y metas. (Mateu, 1995).

Inicialmente, la dimensión económica del desarrollo sostenible requiere que las empresas funcionen de manera rentable y sostenible a largo plazo, asegurando su supervivencia y crecimiento económico. Esto conlleva la adopción de prácticas comerciales responsables, la creación de empleo, el fomento de la innovación y la contribución al desarrollo económico de las comunidades donde operan (Fonseca, 2019).

En segundo lugar, la dimensión ambiental del desarrollo sostenible enfatiza la conservación y protección de los recursos naturales y el medio ambiente (Fonseca, 2019). Requiere que las empresas implementen prácticas de producción y consumo que minimicen su impacto ecológico, reduzcan la contaminación, fomenten la eficiencia energética y la conservación de la biodiversidad, y contribuyan a mitigar el cambio climático. Finalmente, el aspecto social del desarrollo sostenible se refiere a la promoción de la equidad, la justicia social y el bienestar humano. Las empresas deben respetar los derechos humanos, garantizar condiciones de trabajo seguras y justas, promover la diversidad e inclusión, y contribuir al desarrollo social y comunitario (Carrizosa, 1998).

Incorporar las tres dimensiones del desarrollo sostenible —económica, ambiental y social— en las estrategias y operaciones de una empresa facilita el logro de un equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y el bienestar social. Al adoptar un enfoque holístico y a largo plazo hacia la gestión empresarial, las empresas pueden generar valor de manera sostenible para todas las partes interesadas (Artaraz, 2002).

En conjunto, estas teorías proporcionan un marco integral y multifacético para comprender y abordar la RSE, destacando la importancia de evaluar el impacto y la interacción entre la empresa, y el factor socio-ambiental en todas las decisiones y actividades corporativas. Al adoptar un enfoque integrado y

proactivo hacia la RSE, las empresas pueden generar valor de manera sostenible para todas las partes interesadas y contribuir positivamente a la sostenibilidad y al bienestar general de la sociedad.

Esto supone que la integración de estas teorías en la práctica empresarial permite a las organizaciones no solo cumplir con su obligación ética y moral hacia la sociedad, sino también fortalecer su posición competitiva y su legitimidad en el mercado. Al adoptar un enfoque integrado y proactivo hacia la RSE, las empresas pueden generar valor de manera sostenible para todas las partes interesadas. (De la cruz & Leines, 2017).

Metodología

Dentro del análisis histórico de la Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Bancolombia en Medellín entre 2018 y 2023, se utilizará una metodología cualitativa, esto con el objetivo de comprender en profundidad el comportamiento y la aplicación de la RSE dentro de dicha organización, así como sus impactos en la sociedad.

Tabla 2. Esquema desarrollo metodológico.

Aspecto	Detalles
Título del Proyecto	Análisis histórico de la Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Bancolombia en Medellín (2018-2023)
Metodología General	Cualitativa
Objetivo	Comprender el comportamiento y aplicación de la RSE y sus impactos en la sociedad
Diseño de Investigación	Longitudinal
Propósito	Analizar la evolución de estrategias de RSE a lo largo del tiempo
Recopilación de Datos	Método Principal: Rastreo documental exhaustivo. Fuentes: Informes de sostenibilidad, memorias de RSE, y otros documentos públicos.
Análisis de Datos	Análisis temático y de contenido. Buscando identificar y analizar patrones, tendencias y percepciones
Validación de Resultados	Consulta y análisis con base en las normas ISO 26000. Propósito: Ofrecer una regulación global sobre los fundamentos y temas relacionados con la RSE
Informe Final	Descripción de estrategias de RSE, resultados obtenidos, y su impacto en la sociedad. Contribuciones: Aporte al conocimiento académico sobre RSE en el sector bancario y base para futuras investigaciones

Nota. Elaboración propia. 2024

Se empleó un diseño de investigación longitudinal para analizar la evolución de las estrategias de RSE a lo largo del tiempo. El principal método de recopilación de datos será el rastreo documental exhaustivo, que incluyó la revisión de informes de sostenibilidad, memorias de RSE y otros documentos públicos de Bancolombia. Además, se presentó un derecho de petición ante Bancolombia para obtener información relevante sobre sus iniciativas de RSE durante el período de estudio.

El análisis de datos se centró en un enfoque cualitativo, donde se identificaron y analizaron patrones, tendencias y percepciones a partir de los documentos recopilados. Se emplearon técnicas de análisis temático y de contenido para interpretar los datos y generar hallazgos significativos.

Los resultados obtenidos se validaron a través de la consulta por medio de un análisis con base en las normas ISO 26000, las cuales brindan una regulación global que ofrece pautas sobre los fundamentos y temas relacionados con la Responsabilidad social, que abarca tanto el reconocimiento de esta responsabilidad como la interacción con los grupos de interés involucrados. Como punto final, se elaboró un informe detallado que describa las estrategias de RSE de Bancolombia, los resultados obtenidos y su impacto en la sociedad. Finalmente, se espera que estos hallazgos contribuyan al conocimiento académico sobre RSE en el sector bancario y proporcionen una base sólida para futuras investigaciones en el campo.

Resultados

El estudio histórico de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Bancolombia entre 2018 y 2023 en Medellín, se presenta como una oportunidad para analizar el impacto y la evolución de estas prácticas en un contexto empresarial dinámico y desafiante. La investigación se ha centrado en evaluar cómo las iniciativas de RSE se han alineado con las necesidades de desarrollo social y ambiental, reflejando un cambio sustancial desde una visión filantrópica hacia una integración más estratégica y sostenible en las operaciones empresariales (Grupo Bancolombia, 2022).

La RSE en Bancolombia, se caracterizó por actividades predominantemente filantrópicas, centradas en donaciones y apoyo a causas benéficas locales. Sin embargo, a lo largo del tiempo, la compañía ha evolucionado hacia un modelo de negocio más integrado que considera la sostenibilidad como un componente esencial de su estrategia corporativa, mismo que ahora denominan “Responsabilidad

social y ambiental”. Este cambio se evidencia en la implementación de programas que no solo buscan mitigar los impactos negativos de las operaciones bancarias, sino también generar un impacto social y económico positivo y sostenible.

Dentro del rastreo documental, se encontró que Bancolombia en su página web, posee un apartado denominado sala de prensa, en donde se encuentra un foro específico de divulgación sobre la responsabilidad social y ambiental que maneja la empresa. En este sentido, se tiene que dicho foro cuenta con múltiples noticias que permiten que la comunidad tenga acceso a los diferentes proyectos sociales y ambientales donde se encuentra involucrado el grupo. Como bien se dijo anteriormente, la mayoría de dichas noticias están enfocadas al desarrollo y financiación de actividades filantrópicas y donaciones a la comunidad.

Un ejemplo de ello, es que para el año 2024 por quinta vez consecutiva, Bancolombia fue destacada como la empresa líder en Colombia en responsabilidad ambiental, social y de gobernanza (ASG), según el índice Merco¹. Logrando la máxima puntuación de 10,000 puntos, el reconocimiento refleja evaluaciones de más de 80,400 encuestas a distintos stakeholders. Este año, se subrayó la inversión de Bancolombia en iniciativas ASG, que ascendieron a más de 37 billones de pesos, enfocándose en el comportamiento ético, la transparencia y el apoyo a la comunidad (Grupo Bancolombia, 2024).

Uno de los hallazgos clave del análisis, ha sido el incremento en la implementación de tecnologías limpias y proyectos de eficiencia energética, reflejando un compromiso creciente con la reducción del impacto ambiental. Además, Bancolombia ha demostrado una mayor transparencia en la divulgación de información sobre sus actividades de RSE, lo que sugiere una respuesta a las crecientes demandas de los stakeholders por mayor responsabilidad y ética empresarial.

En este sentido, su propuesta de implementación de tecnologías limpias, parte de una estrategia de financiación sostenible diseñada para apoyar proyectos que promuevan la sostenibilidad ambiental y comunitaria. Esta estrategia incluye financiamiento para proyectos que utilicen tecnologías limpias, energías renovables y prácticas que reduzcan emisiones y residuos. Ofrece productos específicos como financiación agro sostenible, constructor sostenible, y créditos para vehículos y viviendas

¹ Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) es el referente iberoamericano en monitoreo corporativo, y ha estado evaluando la reputación de las empresas desde el año 2000.

sostenibles, entre otros, buscando impulsar la economía con un enfoque sostenible y ético, esto significa que busca apoyar dichos proyectos ofreciendo tasas más bajas y plazos más altos a aquellos clientes que se enfoquen en dichas áreas (Grupo Bancolombia, s.f.).

Por ende, el análisis también ha revelado que, aunque existen avances significativos, persisten desafíos en la medición del impacto real de las iniciativas de RSE. La dificultad para cuantificar los beneficios sociales y ambientales de estas prácticas sigue siendo un obstáculo para validar la eficacia total de la estrategia de RSE (Duarte, 2020). Este aspecto resalta la necesidad de desarrollar herramientas más robustas para la evaluación y seguimiento continuo del impacto de estas iniciativas, esto debido a que toda la información en torno al desarrollo de la responsabilidad social y ambiental desarrollada por el grupo Bancolombia, solo se encuentra dentro de sus canales oficiales y no hay forma de constatarla por medio de terceros.

Sumado a ello, dentro del desarrollo de esta investigación se intentó adjuntar un derecho de petición a grupo Bancolombia solicitando información específica en torno a la implementación de la RSE en los últimos 5 años, sin embargo, no fue posible radicar dicha solicitud por ningún medio (Virtual, telefónico, presencial), puesto que las personas con las que se tuvo contacto manifestaron no poseer ninguna línea determinada para recibir solicitudes de información y que ellos mismos no poseían acceso a información exacta sobre la RSE.

Ahora bien, con lo anterior claro, dentro de la investigación se realizó un rastreo a las principales acciones que desarrollo el grupo Bancolombia dentro del periodo 2018-2023, si bien se resalta que se encontraron ciertas limitaciones al momento de realizar su búsqueda, pues como se mencionó, el banco no cuenta con una parametrización anualizada sobre sus accionar y solo cuenta con boletines de prensa como medios de divulgación de sus acciones. En este sentido la Tabla número 2 ilustra de manera concisa las acciones de sostenibilidad que el Grupo Bancolombia ha implementado en Medellín desde el año 2018 hasta el 2023.

Este desglose anual de actividades ofrece una visión clara de cómo la entidad financiera ha evolucionado y reforzado sus compromisos con la responsabilidad social y ambiental a lo largo del tiempo. Lo cual no solo facilita la comparación y el seguimiento de las iniciativas a través de los años, sino que también, subraya la respuesta de Bancolombia a las cambiantes demandas sociales y

ambientales, proporcionando una base empírica para evaluar el impacto y la efectividad de las estrategias de sostenibilidad de la organización, permitiendo a los investigadores y stakeholders entender mejor la integración de la responsabilidad corporativa en las operaciones y políticas de la empresa.

Tabla 3. Acciones de sostenibilidad que ha desarrollado el Grupo Bancolombia en Medellín entre 2018 y 2023

Año	Acciones de sostenibilidad
2018	Implementación de metodología para la evaluación de riesgos en derechos humanos para la creación y/o modificación de productos y servicios (Grupo Bancolombia, 2022)
2019	Adopción de sistemas para compartir información adecuada con los consumidores financieros (Grupo Bancolombia, 2020)
2020	Inclusión financiera en tiempos de pandemia: Bancolombia a la mano y Nequi como una estrategia de compromiso con la reducción de la exclusión financiera (Arrastía, 2020).
2021	Compromiso de destinar \$500 billones COP antes de 2030 mediante créditos y otros servicios que financien el desarrollo sostenible (Varga, 2021).
2022	Otorgamiento de cerca de \$36,9 billones en financiación bajo criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) (Grupo Bancolombia, 2022).
2023	Continuación de las iniciativas de sostenibilidad y evaluación de su impacto.

Nota: Elaboración propia (2024) con base a datos proporcionados por la base de datos del grupo Bancolombia.

Las acciones de sostenibilidad llevadas a cabo por Bancolombia desde 2018 hasta 2023 reflejan un enfoque estratégico y progresivo hacia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En 2018, la implementación de una metodología para evaluar los riesgos en derechos humanos asociados a la creación o modificación de productos y servicios evidencia un compromiso profundo con los principios éticos y el respeto hacia los derechos fundamentales de los individuos (Grupo Bancolombia, 2021). Esta acción no solo cumple con los estándares internacionales de responsabilidad social, sino que también demuestra un intento de integrar prácticas sostenibles en el núcleo de sus operaciones comerciales, asegurando que sus servicios financieros no perjudiquen a las comunidades que atienden.

Para 2019, la adopción de sistemas que mejoran la transparencia y la provisión de información adecuada a los consumidores resalta la dedicación de Bancolombia hacia la protección de los derechos del consumidor y el fortalecimiento de la confianza pública (Grupo Bancolombia, 2020). Este enfoque es crucial para la RSE, ya que promueve una cultura de honestidad y responsabilidad que va más allá del cumplimiento regulatorio y se adentra en la construcción de relaciones sostenibles y éticas

con los usuarios. Al proporcionar información clara y accesible, Bancolombia permite que sus clientes tomen decisiones informadas, lo cual es fundamental para el empoderamiento financiero y la inclusión.

La evolución de las estrategias de inclusión financiera especialmente notable en 2020 con la expansión de servicios como "Bancolombia a la mano" y Nequi durante la pandemia de COVID-19, subraya una respuesta ágil y centrada en la accesibilidad financiera en tiempos de crisis. Este enfoque no solo alivió las dificultades económicas de muchos clientes durante un período turbulento, sino que también solidificó el papel de Bancolombia como un actor crucial en la mitigación de la exclusión financiera (Arrastía, 2020). Las acciones continuas en los años siguientes, incluyendo la asignación significativa de fondos hacia el desarrollo sostenible y la financiación bajo criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), confirman un compromiso continuado y efectivo con la sostenibilidad, teniendo entonces, que estas iniciativas destacan cómo Bancolombia incorpora la RSE en su modelo de negocio, no solo como una estrategia de relaciones públicas, sino como una base integral para el crecimiento y la operación sostenible (Camargo, 2021).

Ahora bien, el análisis en cuestión no solo parte de comprender como ha sido el comportamiento y la aplicación de la RSE por parte del grupo Bancolombia, sino que también resulta importante identificar si esta se adecua a los preceptos establecidos por las normas ISO 26000. Se trata de una normatividad internacional que proporciona orientación sobre responsabilidad social empresarial (RSE), ayudando a las organizaciones a operar de manera socialmente responsable. Esto significa actuar de manera ética y transparente, contribuyendo al bienestar de la sociedad. La norma cubre temas como gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas operativas justas, cuestiones de consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad (International organization for standardization, 2010). La ISO 26000 no es para fines de certificación, sino que sirve como guía para integrar la responsabilidad social en la estrategia y operaciones de las organizaciones y si bien en Colombia no es obligatoria, un informe de La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (2017) indica que, en el país, el 58% de las empresas implementan programas de responsabilidad social empresarial y siguen estas directrices.

Explicado ello, las normas poseen ciertos parámetros que ayudan a las organizaciones a operar de forma ética y sostenible, beneficiando tanto a la sociedad como al medio ambiente, entre los más destacables se encuentran:

Tabla 4. *Parámetros de desarrollo de la RSE según las normas ISO 26000*

Parámetro	Requisitos
Gobernanza organizacional	Fomentar un gobierno que promueva comportamientos éticos y responsables.
Derechos humanos	Respetar y evitar la violación de los derechos humanos.
Prácticas laborales	Promover condiciones de trabajo justas, seguridad y desarrollo de empleados.
Medio ambiente	Implementar prácticas que minimicen el impacto ambiental.
Prácticas operativas justas	Mantener la justicia en las operaciones y una conducta ética en los negocios.
Asuntos de consumidores	Proteger los derechos de los consumidores y ofrecer información transparente y precisa.
Participación comunitaria y desarrollo	Contribuir al bienestar de las comunidades donde operan.

Nota. Elaboración propia con base en International Organization for Standardization, 2010.

Ahora bien, comparando con otras grandes corporaciones a nivel nacional e internacional, se observa que Bancolombia ha adoptado una postura proactiva en la integración de criterios sociales y ambientales en su toma de decisiones. Sin embargo, la comparación también sugiere que hay espacio para adoptar prácticas más innovadoras y disruptivas que puedan servir como referente en la industria financiera.

Se destaca entonces como Bancolombia considera el riesgo climático como una preocupación crítica, destacándose por implementar prácticas laborales favorables que incluyen la optimización de recursos no renovables y el aprovechamiento de residuos reciclables para extender su vida útil. Además, lidera iniciativas dentro de la empresa y en sus áreas operativas para fomentar la participación activa en la preservación del medio ambiente (Grupo Bancolombia, 2022). Como consecuencia de ello, se ha comprometido a apoyar la mitigación del cambio climático global, alineándose con los esfuerzos internacionales para limitar el calentamiento global a 1.5°C para 2050. Este compromiso se formalizó en la cumbre climática de la ONU, COP25, en Madrid. La empresa tiene como objetivo integrar

consideraciones climáticas en todas sus operaciones y prácticas financieras, con metas hacia la neutralidad de carbono. Esto incluye la implementación de políticas, evaluaciones de huella de carbono y la promoción del desarrollo sostenible a través de sus productos y servicios financieros (Grupo Bancolombia, 2019).

Bancolombia se ha destacado por su adhesión a los principios de la norma ISO 26000, reflejando un compromiso firme con la responsabilidad social y ambiental. La organización ha implementado una gobernanza que promueve comportamientos éticos y transparentes, un aspecto fundamental de la norma. Además, ha mostrado un respeto notable por los derechos humanos y las prácticas laborales justas, garantizando condiciones de trabajo equitativas y seguras para sus empleados. En el ámbito ambiental, Bancolombia ha adoptado medidas significativas para minimizar su impacto ecológico, optimizando el uso de recursos no renovables y fomentando el reciclaje y el uso de energías limpias. Este enfoque se complementa con prácticas operativas justas y un compromiso con los derechos de los consumidores, asegurando operaciones honestas y transparentes (Zapata, 2020).

Finalmente, su involucramiento activo en la comunidad, a través de inversiones considerables en proyectos sociales y ambientales, demuestra su liderazgo en fomentar el desarrollo sostenible y el bienestar comunitario. En conjunto, estas acciones posicionan a Bancolombia como un líder en responsabilidad social corporativa, alineado estrechamente con los estándares internacionales establecidos por la ISO 26000 (Rueda et al, 2022).

Para Bancolombia, hay una clara indicación de que fortalecer la integración de la RSE en todas las áreas de operación puede mejorar no solo su reputación, sino también su competitividad en el mercado. Para el sector financiero en general, el estudio subraya la importancia de adoptar un enfoque holístico en RSE, que no solo cumpla con los requisitos reglamentarios, sino que también contribuya activamente al desarrollo sostenible.

Finalmente, según un reporte de indicadores ASG proporcionado por Bancolombia en (2022), desde hace varios años la entidad ha venido incorporando en sus acciones el desarrollo de diferentes ODS con el fin de promover una estructura corporativa más limpia y sostenible, con responsabilidad social y ambiental. Además, reconoce que, desde 2016 ha venido implementando nuevas estrategias ambientales como lo son “el bono verde de Bancolombia.” (Grupo Bancolombia, 2022)

Los bonos verdes son un tipo de financiación diseñada para apoyar proyectos que tienen beneficios ambientales directos. Este tipo de bono se utiliza para financiar proyectos en áreas como energías renovables, eficiencia energética, gestión sostenible de recursos naturales, conservación de la biodiversidad, y tecnologías limpias. Bancolombia, al emitir bonos verdes, se compromete a utilizar los fondos obtenidos exclusivamente para proyectos que contribuyan significativamente al desarrollo sostenible y al cuidado del medio ambiente, entre el 2016 y el 2019 se realizaron dos emisiones de bono verde y una emisión de un bono sostenible que cuenta con características similares a las del bono verde (Grupo Bancolombia, 2022).

Tabla 5. Acciones de Bancolombia y su relación con las Normas ISO 26000

Parámetro normas ISO 26000	Acciones del grupo Bancolombia	¿Cómo se cumplen los requisitos de las normas ISO 26000?
Gobernanza Organizacional	Adopción de prácticas de gobernanza que promueven comportamientos éticos y responsables.	Bancolombia implementa una gobernanza que incluye políticas claras de ética y transparencia, asegurando la rendición de cuentas y la toma de decisiones responsable.
Derechos Humanos	Respeto por los derechos humanos en todas sus operaciones.	La empresa garantiza que sus operaciones no son cómplices de abusos de derechos humanos y se adhiere a prácticas que respetan los derechos de sus empleados y las comunidades donde opera.
Prácticas Laborales	Prácticas de empleo justas, condiciones de trabajo seguras, diálogo social activo.	Bancolombia fomenta un entorno de trabajo seguro, promueve la igualdad, respeta la diversidad y mantiene un diálogo constante con sus empleados y representantes laborales.
Medio Ambiente	Inversiones en tecnologías limpias y eficiencia energética, gestión sostenible de recursos.	La entidad aplica políticas de sostenibilidad ambiental, reduciendo su huella de carbono y optimizando el uso de recursos, alineándose con la conservación del medio ambiente y la mitigación del cambio climático.

Prácticas de Operación Justas	Lucha contra la corrupción, competencia leal, respeto a la propiedad intelectual.	Implementa un marco de integridad corporativa que incluye medidas contra la corrupción, promueve la competencia leal y protege la propiedad intelectual.
Asuntos de Consumidores	Protección de los derechos de los consumidores, garantía de seguridad en productos y servicios, transparencia.	Bancolombia se asegura de que sus productos y servicios sean seguros y confiables, proporciona información clara y precisa, y atiende eficazmente las reclamaciones de los consumidores.
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Inversión en programas de educación y desarrollo comunitario, promoción de la cultura y empleo en las comunidades.	La empresa invierte en el desarrollo social y económico de las comunidades, mediante programas educativos, de empleo y culturales, apoyando su progreso y bienestar.

Nota. Elaboración propia (2024) con base a diferentes comunicados de Grupo Bancolombia.

En este sentido, la revisión del desempeño de Bancolombia en relación con los parámetros de la norma ISO 26000 sugiere un compromiso significativo con la responsabilidad social empresarial. El grupo ha implementado una variedad de iniciativas que se alinean con los principios de la norma, como la promoción de prácticas de gobernanza éticas y responsables, el respeto por los derechos humanos y la implementación de prácticas laborales seguras y justas. Esto indica que Bancolombia ha integrado la responsabilidad social en su estrategia corporativa de manera que no solo busca el cumplimiento normativo, sino que también apunta a un impacto social y ambiental positivo (Grupo Bancolombia, 2019). Sin embargo, aunque estas acciones son indicativas de un progreso notable, la profundidad y el alcance de estas prácticas aún podrían requerir evaluación para asegurar que cumplen con todas las expectativas y estándares de la norma ISO 26000 en cada uno de sus aspectos.

En cuanto al medio ambiente y las prácticas operativas justas, Bancolombia ha demostrado esfuerzos para implementar tecnologías limpias y fomentar la eficiencia energética, lo que refleja un compromiso con la gestión sostenible de recursos (Grupo Bancolombia, 2022). Sin embargo, para verificar plenamente el cumplimiento de los estándares ISO, sería esencial contar con mecanismos de medición y reporte más detallados y transparentes que cuantifiquen el impacto real de estas iniciativas

(International organization for standardization, 2010). La efectividad de estas políticas en la práctica real y su alineación con los principios de desarrollo sostenible pueden ser áreas donde Bancolombia podría profundizar, mejorando la transparencia y la comunicación con los stakeholders para fortalecer la confianza y la credibilidad en sus informes de sostenibilidad (Álvares, et al, 2017).

Finalmente, en el ámbito de los asuntos de consumidores y la participación comunitaria, aunque Bancolombia ha tomado importantes pasos para proteger los derechos de los consumidores y apoyar el desarrollo comunitario, la expansión de estas actividades y su evaluación sistemática podrían proporcionar oportunidades adicionales para el mejoramiento (Grupo Bancolombia, 2021). Esto incluiría ampliar el alcance geográfico de sus programas de RSE y aumentar la diversidad de proyectos apoyados, asegurando que las prácticas de responsabilidad social se integren uniformemente en todas las regiones y sectores donde opera el grupo. Al hacerlo, Bancolombia no solo se adheriría más estrechamente a los principios de la ISO 26000, sino que también consolidaría su liderazgo en el ámbito de la responsabilidad social empresarial, estableciendo un modelo a seguir para otras entidades en el sector financiero y más allá.

En este contexto, la evaluación y ampliación de las prácticas de RSE de Bancolombia parecen esenciales para su desarrollo continuo como líder en responsabilidad corporativa (Rueda, et al, 2022). Es claro que la institución ha hecho esfuerzos significativos por integrar consideraciones sociales y ambientales en sus operaciones, marcando un progreso alineado con los objetivos de sostenibilidad global y las expectativas locales. No obstante, el verdadero desafío radica en la capacidad de la organización para medir y comunicar efectivamente el impacto de sus acciones, pues al implementar mecanismos de reporte más robustos y transparentes, Bancolombia no solo fortalecería su rendición de cuentas, sino que también proporcionaría pruebas concretas de su impacto, aumentando así la confianza de sus clientes, inversores y de la comunidad en general (Alves, et al, 2014).

Además, la adaptación y expansión de sus iniciativas de RSE para abordar de manera más profunda las necesidades específicas de las comunidades locales en todas las regiones donde opera, podría reforzar su posición como líder en innovación social y empresarial (Camargo, 2021). Bancolombia podría beneficiarse significativamente al tomar un enfoque más localizado y personalizado en su estrategia de RSE, considerando las diferencias culturales y económicas de las comunidades que

atiende. Esto no solo mejoraría la eficacia de sus programas, sino que también reforzaría su compromiso con el desarrollo sostenible de una manera más equitativa y justa.

Lo cual supone que, mientras que Bancolombia ha demostrado un compromiso sólido con la RSE y ha implementado numerosas iniciativas que reflejan los principios de la norma ISO 26000, existe un espacio considerable para mejorar la profundidad, el alcance y la transparencia de estas prácticas (Rueda, et al, 2022). Al hacerlo, la institución no solo cumpliría con los estándares internacionales, sino que también sentaría un precedente para otras corporaciones en América Latina y más allá, demostrando que la responsabilidad social empresarial puede ser un componente integral y estratégico del éxito empresarial en el siglo XXI.

En términos de limitaciones, el estudio reconoce que la generalización de los resultados podría estar restringida por el enfoque geográfico en Medellín y la dependencia en datos proporcionados por la propia empresa, lo que podría influir en la objetividad del análisis. Esto plantea la necesidad de futuras investigaciones que amplíen el alcance geográfico y diversifiquen las fuentes de información para una comprensión más completa y matizada de la RSE en contextos variados. En ese sentido, el análisis sugiere que la evolución de la RSE en Bancolombia ha sido significativa, pero aún está en curso. La empresa si bien se posiciona como una de las más sostenibles y éticas en cuanto a la aplicación de la RSE (De la Hoz, 2020), debe continuar explorando nuevas estrategias y prácticas que no solo respondan a sus objetivos económicos, sino que también atiendan de manera efectiva las expectativas sociales y ambientales en constante cambio. Así, la RSE puede transformarse de un requisito corporativo a un verdadero catalizador de cambio social y ambiental en la región.

Conclusiones

El propósito fundamental de este estudio fue analizar la aplicación y el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Grupo Bancolombia en Medellín entre 2018 y 2023. La metodología empleada, predominantemente cualitativa, incluyó un rastreo documental exhaustivo de informes de sostenibilidad, memorias de RSE, y otros documentos públicos y corporativos. Este enfoque metodológico permitió una comprensión profunda del desarrollo y evolución de las prácticas de RSE de la entidad, así como de su impacto en la sociedad.

El estudio reveló que Bancolombia ha evolucionado desde una perspectiva tradicionalmente filantrópica de la RSE hacia una integración más estratégica y holística en sus operaciones. Los principales hallazgos indican un incremento significativo en la implementación de tecnologías limpias, eficiencia energética, y una mayor transparencia en la comunicación de sus actividades de RSE. Estos resultados sugieren que la compañía no solo busca cumplir con las expectativas normativas y sociales, sino que también apunta a una verdadera transformación hacia la sostenibilidad.

Sumado a ello, demostró cómo las iniciativas de RSE de Bancolombia han contribuido positivamente al desarrollo social y económico en Medellín, proporcionando nuevos insights sobre la importancia de integrar estas prácticas en el core del negocio bancario. Integrar estas prácticas en el núcleo del negocio bancario no solo mejora el modelo de negocio, sino que también demuestra el potencial de la industria bancaria para promover un crecimiento sostenible. Esto subraya la importancia estratégica de la RSE en la banca, mostrando cómo estas prácticas pueden llevar a beneficios sociales más amplios y contribuir a un futuro sostenible para las comunidades que sirven.

Aunque el estudio proporciona una evaluación detallada de las prácticas de RSE de Bancolombia, enfrenta limitaciones inherentes al alcance y la profundidad de los datos disponibles, que se basan en gran parte en información corporativa. Además, la concentración geográfica en Medellín puede no reflejar completamente las prácticas de RSE en otras regiones donde opera el grupo. Por lo cual, en pro de futuras investigaciones, sería beneficioso expandir el estudio a más ciudades y utilizar una metodología mixta que combine datos cualitativos y cuantitativos para un análisis más robusto de los impactos de la RSE.

Se recomienda que Bancolombia continúe fortaleciendo su compromiso con la RSE integrándola aún más profundamente en todas las áreas de operación y toma de decisiones. Es crucial desarrollar métricas más precisas y transparentes para medir el impacto real de las iniciativas de RSE, lo que no solo mejoraría la rendición de cuentas sino también la eficacia de estas prácticas. Además, la empresa debe considerar la expansión de sus programas de RSE para incluir más iniciativas dirigidas a la innovación en sostenibilidad, potencialmente colaborando con startups tecnológicas y académicos para fomentar un ecosistema de innovación responsable.

En síntesis, este estudio confirma que la RSE es una palanca crucial para el éxito empresarial sostenible y tiene un impacto tangible tanto en la comunidad como en la empresa misma. La continua evolución y mejora de estas prácticas no solo fortalecerán la posición de Bancolombia en el mercado, sino que también contribuirán al desarrollo económico y social de las comunidades en las que opera. Así, Grupo Bancolombia no solo está configurando su legado como líder en sostenibilidad financiera, sino que también está marcando el camino para que otras entidades del sector sigan sus pasos hacia un compromiso más profundo y efectivo con la responsabilidad social empresarial.

Sin embargo, el análisis del impacto y la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Bancolombia, enfocado entre los años 2018 y 2023 en Medellín, ha puesto de relieve varias áreas críticas que merecen una atención detallada para futuros estudios y mejoras. Este estudio, aunque exhaustivo, presenta ciertas limitaciones que encierran el potencial para un escrutinio más profundo y expansivo.

La investigación se ha apoyado en gran medida en datos suministrados por la propia empresa, lo cual podría sesgar la objetividad y profundidad del análisis. Para superar esta barrera, sería beneficioso incorporar en futuros estudios fuentes de información más variadas, incluyendo evaluaciones independientes y contribuciones académicas, que podrían enriquecer el análisis y validar los resultados obtenidos. Sumado a ello dentro de las principales limitaciones que se encontraron en el desarrollo de la investigación, fue la negativa por parte de la entidad ante la recepción de un derecho de petición de información, pues según la información proporcionada la entidad no cuenta con un canal para recibir derechos de petición sobre información general, es decir información que se relacione con su gestión y no directamente con el producto o caso concreto de uno de sus clientes. Esta situación limita el campo de acción y la obtención de información mucho más concreta en torno al desarrollo y aplicación de la RSE por parte del Grupo Bancolombia.

Otro aspecto crítico es la medición del impacto de las iniciativas de RSE. Pues como se mencionó anteriormente, el estudio actual revela una falta de herramientas robustas para evaluar con precisión los beneficios sociales y ambientales de estas prácticas. Desarrollar metodologías más sofisticadas para medir este impacto no solo ayudaría a validar la eficacia de las iniciativas de RSE, sino también a mejorarlas, alineándolas más estrechamente con los objetivos de desarrollo sostenible.

Mirando hacia el futuro, existe un campo fértil para la investigación en varias áreas clave. Por ejemplo, sería relevante explorar más a fondo cómo la integración más profunda de la RSE en las estrategias y operaciones corporativas puede potenciar el desempeño financiero y la competitividad en el mercado. Igualmente, estudiar el impacto de las inversiones en tecnologías limpias y proyectos de eficiencia energética podría ofrecer insights valiosos sobre cómo estas iniciativas contribuyen a los objetivos de sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

La participación de los stakeholders en la formulación y ejecución de las políticas de RSE también constituye un área de interés significativo. Comprender cómo la inclusión de diversos grupos de interés afecta la eficacia y aceptación de las prácticas de RSE podría mejorar la manera en que estas políticas se diseñan e implementan. Además, realizar estudios comparativos con otras empresas a nivel nacional e internacional ayudaría a identificar prácticas innovadoras que podrían ser adaptadas o mejoradas por Bancolombia.

En última instancia, profundizar en cómo las prácticas de RSE afectan específicamente a las comunidades locales y evaluar aspectos como el empleo, el desarrollo económico y la calidad de vida serán cruciales para comprender el impacto social y económico real de estas iniciativas en la región. Lo cual supone que, este estudio ha establecido una base sólida, pero también ha abierto el camino para investigaciones futuras que no solo amplíen nuestro entendimiento, sino que también impulsen mejoras tangibles en la forma en que las empresas abordan su responsabilidad social y ambiental.

Referencias bibliográficas

- Aguilera, A., & Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*(32), 145-164. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002
- Álvares, M., Muñoz, L., Cardona, B., Restrepo, L., & Ruiz, N. (2017). Caracterización de la dimensión ambiental incluida en los informes de sostenibilidad de las empresas colombianas pertenecientes al CECODES. *Revista en contexto*, 5(7), 225-253. <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/466/596>
- Alves, M., Reficco, E., & Arroyo, J. (2014). Perspectivas sobre la situación y proyección de la responsabilidad social empresarial en América Latina. *Revista de Administração de Empresas*, 54(1), 10-11. <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155129752002.pdf>

- Anampí, C., Aguilar, E., Costilla, P., & Bohórquez, M. (2018). Gestión ambiental en las organizaciones: análisis desde los costos ambientales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84), 38-60. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058776009/html/>
- Argandoña, A. (1998). La teoría de los stakeholders y la creación de valor. 1-14. https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/13379/Argando%c3%b1a_Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Artaraz, M. (2002). Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. *Ecosistemas*, 1-6. <https://www.revistaecosistemas.net/index.php/ecosistemas/article/view/614/580>
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. (2017). Panorama de la gestión social de 500 empresas en Colombia. *ANDI*, 1-15. [https://www.andi.com.co/Uploads/PANORAMA%20GESTION%20SOCIAL%20500%20EMPRESAS%202017%20\(1\).pdf](https://www.andi.com.co/Uploads/PANORAMA%20GESTION%20SOCIAL%20500%20EMPRESAS%202017%20(1).pdf)
- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos (México)*(47), 23-48. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-66492014000200008&script=sci_arttext
- Camacho, M. (2015). La responsabilidad social empresarial: estrategia de posicionamiento y competitividad en el programa de Optometría de la Universidad de La Salle. *Ciencia tecnología y salud*, 13(2), 127-34. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5599365.pdf>
- Camargo, Y. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. *Revista de ciencias sociales*, 27(2), 130-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927655>
- Cancino Cancino, V., & Vial Aliaga, M. (2022). Instrumento de evaluación de la cultura organizacional: revisión sistemática de su aplicación. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 107-126. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37524/41117>
- Cancino, C. (2008). Responsabilidad social empresarial. *Departamento Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios*, 1, 58. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf
- Caravedo, B., Casanova, L., Correa, M. E., Del Castillo, E., Estévez, R., Korin, M., Perera Aldama, L. R. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina: Manual de gestión*. Banco Interamericano de Desarrollo .
- Cardona, D., Mejía, C., & Hernández, J. (2020). La Ética en los Negocios: Una Perspectiva Desde los Stakeholders. *Saber, ciencia y libertad*. <https://repository.unilivre.edu.co/handle/10901/18982>
- Carné, D. (2007). Responsabilidad social de la empresa: una revisión crítica a las principales teorías. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*(65), 50-67. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2533611>

- Carrizosa, J. (1998). Construcción de la teoría de la sostenibilidad. (M. d. Departamento Nacional de Planeación, Ed.) *Misión Rural: Transición, Convivencia y Sostenibilidad.*, 27-32. http://www.idea.unal.edu.co/publica/docs/Construcc_teoria_sostenibldd.pdf
- Comisión de comercio y desarrollo sustentable. (2017). *Mejores negocios, un mundo mejor.* Suiza: UNCTAD. https://sdgresources.relx.com/sites/default/files/spanish_latin_american_executive_summary.pdf
- Cordero Guzmán, D., Beltrán Tenorio, N., & Bermeo Pazmiño, V. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 132-149. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38047/41998>
- Corrales, L., & Gómez, J. (2023). ¿Sostenibilidad ambiental o indicadores económicos? Una revisión exploratoria sobre sus relaciones. *Revista en contexto*, 11(20), 1-334. <https://ojs.idea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/1450/1680>
- Correa, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre económico*, 10(20). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000200006#a
- DANE. (2014). *Pobreza monetaria y multidimensional.* Boletín de prensa, Bogotá. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/bol_pobreza_13.pdf
- De la cruz, E., & Leines, L. (2017). La Teoría de los Stakeholders: un análisis centrado en los grupos dentro de la organización y propuesta de un nuevo grupo. *Pensamiento crítico*, 4(6), 21-34. <https://pensamientocriticoudf.com.mx/4-no-6/14-4-no-6-02/37-la-teoria-de-los-stakeholders-un-analisis-centrado-en-los-grupos-dentro-de-la-organizacion-y-propuesta-de-un-nuevo-grupo-pdf>
- De la Hoz, N. (2020). Bancolombia es el banco más sostenible del mundo. *Forbes Staff*. <https://forbes.co/2020/11/14/economia-y-finanzas/bancolombia-es-el-banco-mas-sostenible-del-mundo>
- Delgado, Y., Herrera, N., Gallón, C., Álvarez, M., & Muñoz, L. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial, una mirada a su aplicación en el sector transporte público automotor. *Revista en contexto*, 4(4), 77-99. doi: <https://doi.org/10.53995/23463279.320>
- Deroncele Acosta, A., Gil Monte, P., Norabuena Figueroa, R. P., & Gil Laorden, P. (2023). Burnout en docentes universitarios: evaluación, prevención y tratamiento. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(10), 936-953. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.5>
- Dopico, A., Rodríguez, R., & González, E. (2012). La responsabilidad social empresarial y los stakeholders: un análisis clúster. *Revista Galega de Economía*, 21(1), 1-17. <https://www.redalyc.org/pdf/391/39123194005.pdf>
- Duarte, H. (2020). PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ECOPETROL.: *Pontificia Universidad Javeriana*, 1-139. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/49838/TG-DUARTE%20PE%C3%91A%20HECTOR%20CAMILLO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Dueñas, L. (2015). Origen y evolución del concepto de RSC en el entorno empresarial europeo y español (Tesis). *Universidad pontificia Comillas*, 68. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/7232/retrieve>
- Fernandez, J. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 6, 130-143.
- Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y desarrollo*, 162(2), 1-25. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0252-85842019000200003&script=sci_arttext
- Freeman, E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman Publishing.
- García, C. (2013). La responsabilidad social empresarial y el papel de las empresas en la construcción de sociedad. *Suma de negocios*, 4(1), 25. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2013000100121
- García, C., Raufflet, E., & Portales, L. (2011). Las alianzas entre empresas y ONG como medio para promover la RSE y el desarrollo local. *Innovation RICEC*, 3(1), 15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3801855>
- Garzón, M. (2022). La ciudadanía corporativa (CC) y el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO). *Revista científica visión y futuro*, 28(1), 1-21. <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/771/864>
- González, E. (2012). La responsabilidad social empresarial (RSE) en Europa: la apuesta por un nuevo modelo de empresa. Una revisión crítica desde la ética empresarial. *Revista De Pensament I Anàlisi*(6), 157-171. <https://www.e-revistas.uji.es/index.php/recerca/article/view/199>
- Grupo Bancolombia. (2019). Bancolombia firma compromiso para mitigar impacto del calentamiento global. *Sala de prensa*. <https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/responsabilidad-social-ambiental/compromiso-calentamiento-global>
- Grupo Bancolombia. (2022). Los bancos tienen cómo cuidar al medio ambiente. *Sala de prensa*. <https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/economia-finanzas/bancos-cuidan-medioambiente>
- Grupo Bancolombia. (2022). Reporte indicadores ASG. *Sostenibilidad*. https://www.grupobancolombia.com/wcm/connect/3cb92b4c-c33e-4855-a3fc-c1599719f81d/REPORTE_INDICADORES_ASG.pdf?MOD=AJPERES
- Grupo Bancolombia. (2024). Bancolombia es la empresa con mayor responsabilidad ASG. *Sala de Prensa*. <https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/responsabilidad-social-ambiental/por-que-vez-la-empresa-con-mayor-responsabilidad-asg>
- Grupo Bancolombia. (s.f.). *Financiación sostenible*. <https://www.grupobancolombia.com/sostenibilidad/enfoque-sostenible/clientes/financiacion-sostenible>

- Guevara, L. (2017). *Para ser más competitivas, 58% de las firmas tiene programas de RSE*. (L. República, Editor) doi:<https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/para-ser-mas-competitivas-58-de-las-firmas-tiene-programas-de-rse-2565759>
- Hammer, J. (2017). The triple bottom line and sustainable economic development theory and practice. *Economic Development Quarterly*, 31, 25-36. <https://www.proyectaryproducir.com.ar/wp-content/uploads/2022/11/Hammer-PivoLa-triple-Linea-de-Base-y-el-desarrollo-economico-sustentable.pdf>
- Hernandez, J. (2009). *Las empresas Transnacionales frente a los derechos humanos: historia de una asimetría normativa*. España: Observatorio de las multinacionales en América Latina. <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/cb006801-8f63-4a3c-bf5e-ea9f951c19b6/content>
- International organization for standardization. (2010). ISO 26000 visión general del proyecto . https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Labarca, N. (2010). Ética empresarial: un aporte teórico para su discusión. *Revista de ciencias sociales*, 16. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000400008
- Macias, J., & Suescún, P. (2012). Las transformaciones globales del mundo del trabajo y su incidencia en América Latina. elementos para analizar la situación de los jóvenes en Colombia. *Suma de negocios*, 3(1), 89-108. <https://www.redalyc.org/journal/6099/609966985004/html/>
- Mateu, J. (1995). La Teoría del Desarrollo sostenible y el objeto de la Educación Ambiental. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*(23), 53-64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=117866>
- Maya Mendoza, J., & Llanos, L. F. (2022). Selección y evaluación de las herramientas de mejora de procesos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(Especial 8), 1230-1248. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.32>
- Mendez, A., Rodríguez, M., & Cortez, K. (2019). Factores determinantes de la responsabilidad social empresarial (RSE) Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, XXXIV(86), 197-217. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ane/v34n86/2448-6655-ane-34-86-197.pdf>
- Morata, B., & Suárez, C. (2010). La responsabilidad social de la empresa a debate: lecciones de la crisis. *Institut Universitari d'Estudis Europeus*, 140. <http://visitlapalma.segittur.com/Lists/Informes/Attachments/1049/130214%20La%20Responsabilidad%20Social%20de%20la%20Empresa%20a%20debate%20lecciones%20de%20la%20crisis.PDF>
- Mosquera Maldonado, M. N. (2021). Estrategias gerenciales y la gestión del talento humano; Neutrosfía en los modelos de formación continua. *Revista Asociación Latinoamericana De Ciencias Neutrosóficas*, 18, 33-41. <https://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/171>
- Olano, A. d. (2014). *Estudio de la responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos (Tesis pregrado)*. Bogotá: Universidad militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12615/Estudio%20-%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf;jsessionid=38394510066A6CEF7FD18C6B8A402F02?sequence=2>

Otálora, E. (2016). Ciudadanía corporativa. Una nueva visión de las organizaciones del siglo XXI. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-21. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27928/quintapartecomunicaci%C3%B3ncapitulo4ciudadaniacorporativa2020fredyalbarracin.pdf?sequence=1>

Padilla, C., Arévalo, D., & Wong, N. (2018). Influencia de la responsabilidad social en el desempeño financiero del sector químico farmacéutico. *Equidad y desarrollo*, 1(32), 121-141. <https://ciencia.lasalle.edu.co/eq/vol1/iss32/1/>

Palacio, A. (2020). Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones. *Revista colombiana de contabilidad*, 8(15), 75-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830994>

Quinche, F. (2016). UNA MIRADA CRÍTICA A LAS TEORÍAS PREDOMINANTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. *Revista facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 159-178. <https://www.redalyc.org/journal/909/90952679010/html/>

Rueda, K., Lopez, M., Quiroga, M., Baron, M., & Ortiz, V. (2022). Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para Bancolombia en la Ciudad de San Jose de Cucuta. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/53924/Kbruefaf.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ruiz, L., & Retolaza, J. (2011). Participación de los stakeholders en la gobernanza corporativa: fundamentación ontológica y propuesta metodológica. *Universitas Psychologica*, 11(2), 619-628. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v11n2/v11n2a23.pdf>

Saavedra, M. (2011). La responsabilidad social empresarial y las finanzas. *Cuadernos de administración*, 27(46), 39-54. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225022711004.pdf>

Ugarte, J. (2021). La expansión del derecho del trabajo. Weimar y sus antepasados. *Revista latinoamericana de derecho social*(33), 103-133. <https://www.redalyc.org/journal/4296/429671778005/html/>

Vallaey, F. (2020). ¿Porqué la responsabilidad social empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica. *Andamios*, 17(42), 309-333. <https://www.redalyc.org/journal/628/62863298013/html/>

Vargas, J. (2006). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores. *CEPAL*, 36. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/bf2ffaad-d75f-4f25-b30a-7cb4f4d2beac/content>

Artículo de investigación

Análisis histórico de la Responsabilidad Social Empresarial...



Zambrano Fariás, F., Rivera Naranjo Carlos, I., & Sánchez Pacheco, M. E. (2023). Rentabilidad de las mipymes del sector inmobiliario en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1021-1036. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.7>

Zapata, J. (2020). BANCOLOMBIA: UNA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y COMUNICACIÓN PARA EL SECTOR FINANCIERO. *Pontificia universidad Javeriana*. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/54594/TG%20%20ZAPATA%20SANABRIA%20JULIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>