



# AVANCES Y DESAFIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR BANCARIO COLOMBIANO EN EL MARCO DE LA NORMA ISO 26000: ESTUDIO DE CASO BANCO BBVA<sup>1</sup>

Luis Fernando Castillo Caicedo<sup>2</sup>  
Cristian Duban Meléndez Jiménez<sup>3</sup>

## Resumen

Este estudio analiza los avances y desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el banco BBVA, a la luz de la norma ISO 26000. Se realizó la descripción de las acciones implementadas de RSE en el banco para los últimos 5 años, se identificó sus principales desafíos para integrar de manera adecuada la RSE y se estudió la incidencia de la norma ISO 26000 en las prácticas de RSE en el mismo. Por medio de un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y documental se realiza una revisión narrativa de estudio de caso, sustentada en fuentes institucionales, informes oficiales, documentos académicos y normativa vigente. Se encontró que, el BBVA presenta progresos significativos en la integración de la RSE en áreas como la sostenibilidad. Lo que lo cataloga como uno de los bancos con mayor aporte a la sociedad y el medio ambiente. Sin embargo, aún persisten desafíos en materia de impacto social, diversificación de productos con enfoque social y mejora en las estrategias de comunicación con sus stakeholders. Se concluye que, el banco ha alineado sus acciones conforme los principios de la ISO 26000, pero aún requiere fortalecimiento en dimensiones sociales y colaborativas.

**Palabras clave:** sector bancario, responsabilidad social empresarial, contexto financiero colombiano.

<sup>1</sup> Artículo resultado del Seminario de Investigación de Banca y Finanzas

<sup>2</sup> Luis Fernando Castillo Caicedo. Estudiante del Programa de Contaduría Pública. E-mail: caicedofernando437@gmail.com

<sup>3</sup> Cristian Dubán Meléndez Jiménez. Estudiante del Programa de Contaduría Pública. E-mail: cristianmj1199@gmail.com



## PROGRESS AND CHALLENGES OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE COLOMBIAN BANKING SECTOR WITHIN THE 2FRAMEWORK OF THE ISO 26000 STANDARD: BBVA BANK CASE STUDY

### Abstract

This study analyzes the progress and challenges of Corporate Social Responsibility (CSR) at BBVA Bank in light of the ISO 26000 standard. The study describes the CSR actions implemented at the bank over the last 5 years, identifies its main challenges for adequately integrating CSR, and studies the impact of ISO 26000 on its CSR practices. A qualitative descriptive and documentary approach is used to conduct a narrative review of the case study, supported by institutional sources, official reports, academic documents, and current regulations. It was found that BBVA has made significant progress in integrating CSR in areas such as sustainability, ranking it as one of the banks with the greatest contribution to society and the environment. However, challenges persist in terms of social impact, diversification of socially focused products, and improved communication strategies with its stakeholders. It is concluded that the bank has aligned its actions with the principles of ISO 26000, but still requires strengthening in social and collaborative dimensions.



## 1. Introducción

En la actualidad, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un elemento indispensable en el funcionamiento empresarial, que favorece no solo la fidelización de clientes y mejora en la imagen de marca, sino que, además, busca favorecer las realidades de los contextos propios de los actores sociales cercanos a cada organización (Márquez *et al.*, 2023). Las organizaciones financieras y bancarias no están exentas de su implementación, debido a su papel crucial en la economía nacional e internacional. Así, el presente artículo identifica cuáles han sido los avances y desafíos de la RES en el BBVA, por medio de una revisión sistemática de las políticas de RSE de este banco, informes de sostenibilidad de los últimos años y explorando los diferentes estudios realizados sobre la temática propuesta. De manera transversal se tiene en cuenta la relación de estas estrategias aplicadas con la norma ISO 2600 y su impacto en el desarrollo social, económico y ambiental del país.

Así, es importante tener en cuenta que las acciones de la RSE están relacionadas con prácticas voluntarias que buscan satisfacer las necesidades de distintos grupos de interés, buscar el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de comunidades de interés para las compañías (Carvajal *et al.*, 2020). En este sentido, analizar la RSE en un contexto específico como lo es el sector bancario, es fundamental para comprender el alcance real de estos compromisos sociales, ambientales y económicos, más allá de un discurso institucional.

En esta misma línea, los bancos, al ser los principales intermediarios financieros, tienen una alta responsabilidad en la inclusión del desarrollo sostenible, promoción de prácticas sociales, ambientales, educación e inclusión financiera a poblaciones menos favorecidas. Serrano *et al.*, (2023) afirma que, investigar la RSE en los sectores bancarios es pertinente para resaltar el compromiso organizacional que se debe cumplir con ética y sostenibilidad, asegurando la calidad de vida, bienestar común e interés ambiental y social.

En este contexto, organizaciones como Asobancaria han asumido el rol de fortalecer el compromiso sostenible en el sector bancario, brindando a los bancos asociados asesoramiento para mejorar la gestión del gobierno corporativo y la toma de decisiones, con elementos para la gestión del riesgo, rentabilidad, crecimiento, estabilidad, estrategias de atención al cliente, inclusión financiera, innovación y transformación digital. De manera



transversal tienen en cuenta aspectos de RSE como cambio climático, biodiversidad, diversidad, equidad e inclusión (Asobancaria, 2023).

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. (BBVA) es un grupo financiero fundado en 1857 en España. En Colombia cuenta con una trayectoria de más de 50 años, destacando como una organización responsable con el desarrollo económico y social del país. Tiene presencia en más de 122 municipios, 390 sucursales, 1300 cajeros y más de 7,136 corresponsables bancarios. Esto demuestra su alta importancia e incidencia que tiene la entidad en las finanzas de los colombianos (BBVA, 2024). Por su parte, la aplicación de la RSE en este banco, no solo presenta numerosos beneficios para la comunidad, sino que contrarresta diversas problemáticas locales, poniendo de manifiesto una relación de confianza con sus clientes, incidiendo en elementos como la cooperación, toma de decisiones, acciones contundentes y articuladas en situaciones de incertidumbre y como consecuencia, fortaleciendo los lazos de lealtad, que reducen las posibilidades de cambio a otros bancos (León, 2020).

Pese a los avances, aún persisten brechas respecto al manejo de discursos institucionales y sus prácticas reales. Por lo que esta revisión bibliográfica busca comprender el desarrollo de la RSE en este banco específico, identificando sus avances, retos y perspectivas, de tal forma que se propongan caminos de mejora basados en experiencias, estudios previos y tendencias emergentes. Del mismo modo, el estudio aporta al conocimiento académico, generando insumos para toma de decisiones estratégicas en el sector financiero y así fomentar prácticas bancarias apropiadas, éticas y responsables, que estén siempre alineadas con el bienestar social y el desarrollo del país.

Por otro lado, pese a que se ha evidenciado en los últimos años, que el sector bancario ha incorporado de manera considerable diversas prácticas basadas en la Responsabilidad Social Empresarial como un elemento propio de su imagen institucional, aún persisten interrogantes sobre la incidencia, coherencia y efectividad de dichas acciones. Algunas de estas preguntas se basan en el cuestionamiento de las motivaciones de los bancos para su implementación, relacionándose con elementos como marketing social, sin una integración transversal e integral de las necesidades propias de sus clientes y por ende de la sociedad en general.



Así, la problemática en cuestión también se centra en las relaciones que se crean entre el consumidor y la organización bancaria, en la medida en que mientras más sólidas y eficientes sean las iniciativas propuestas entorno a la RSE más fidelización de clientes tendrían, generando una conexión emocional y compromiso afectivo con la marca (Otero *et al.*, 2024). Esto no solo mejora la imagen corporativa, sino que además incide de manera proporcional en la competitividad del banco en el mercado.

En este orden de ideas, el propósito central de este trabajo se orienta en analizar los avances y desafíos de la RSE en el banco BBVA, a la luz de la norma ISO 26000 e informes oficiales. Para lo anterior, se describen las acciones y estrategias implementadas de RSE en el banco para los últimos 5 años, se identifican los principales desafíos para integrar de manera adecuada y sostenible la RSE y se analiza la incidencia de la norma ISO 26000 en las prácticas de RSE en el mismo.

Dicho así, esta investigación tiene gran relevancia para la academia porque ofrece un análisis actualizado sobre los avances y desafíos de la RSE en el sector bancario de Colombia, teniendo como estudio de caso el banco BBVA. Su importancia se basa en que esta permite comprender cómo las prácticas de sostenibilidad, que están orientadas por la ISO 26000, inciden no solo en la imagen de la marca y legitimidad, sino, además, en la generación de valor económico, social y ambiental. Del mismo modo aporta a la empresa misma, debido a que proporciona insumos para tomar decisiones estratégicas en la banca y así fomentar modelos de negocios sostenibles.

## 2. Marco teórico

### *Responsabilidad Social Empresarial*

En el contexto latinoamericano, la RSE se ha consolidado como una herramienta base para garantizar una reputación corporativa adecuada, generar valor compartido, atender las exigencias regulatorias, responder a las demandas sociales y diferenciarse de otras empresas del mercado generando valor agregado y asegurando sostenibilidad a largo plazo, esto se cumple de manera especial en las industrias como la banca y las finanzas (Ramos, 2024).

Así, la RSE es un concepto que ha evolucionado desde un enfoque filantrópico, hasta convertirse en un elemento estratégico e integral en donde se relacionan las actividades



empresariales con el desarrollo sostenible. A inicios del siglo XX se empieza a hablar del asistencialismo por parte de algunos empresarios, más adelante, en los años 50's Bowen habla del tema de manera académica. Así, las empresas debían constituirse como grupos sociales que vieran más allá de los intereses económicos. De este modo, las prácticas empresariales tuvieron más valor al buscar mejores condiciones de vida, relaciones estratégicas industriales y con la comunidad, así como mejorar las condiciones laborales y de operación (Valenzuela *et al.*, 2015; Fundación Ideas Para la Paz, 2021).

Sin embargo, veinte años más tarde, el Nobel de economía Milton Friedman discrepó de esta propuesta, afirmando que las empresas no deben tener responsabilidades de tipo social, pues estas son acciones propias del Estado. Estas afirmaciones últimas permitieron un debate más amplio en los años venideros, en donde diversos autores confirmaron la necesidad de que las empresas incorporen acciones encaminadas a fortalecer los espacios sociales, morales y ambientales como parte de su estrategia corporativa. Ya a finales del siglo XX Edwar Freeman incorporó la teoría de los stakeholders (grupos o individuos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de una empresa), planteando la necesidad de articular las necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés en el management corporativo, generando así un valor agregado a los procesos empresariales (Valenzuela *et al.*, 2015).

Más adelante, otros organismos multilaterales han tenido en cuenta la RSE como un modelo de gestión, por ejemplo, la Comisión Europea (2011) la definió como: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (p.4). Del mismo modo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2003) la enmarcó como el compromiso continuo de las organizaciones o empresas para aportar hacia el desarrollo económico y mejora de la calidad de vida de diferentes actores como empleados, sus familias y sociedad en general, así como la promoción del desarrollo sostenible.

Es preciso mencionar que la RSE es necesaria para crear una cultura empresarial como estrategia de sostenibilidad, al respecto, Trillo *et al.*, (2024) afirma que en el mundo actual, las empresas deben buscar opciones que le ayuden a mantenerse vigentes, por lo que la creciente preocupación por el medio ambiente y el calentamiento global que se presentan



como consecuencia de la mala administración de los recursos naturales y residuos que producen el capitalismo y consumismo excesivo, ha dado lugar para que los clientes de las empresas a nivel general basen sus decisiones de compra en fábricas o marcas que manifiesten y realicen acciones alineadas con el compromiso ambiental. De manera adicional, la literatura confirma que la RSE es clave para la consolidación competitiva en una empresa, brindando a la sociedad un valor agregado (Andrade y Andrade, 2022).

Sobre las dimensiones o enfoques de la RES, Ramos (2024) sintetiza que existen 3: la económica, social y ambiental. La primera refiere la gestión adecuada y ética de los recursos para garantizar sostenibilidad, competitividad y rentabilidad a largo plazo. La segunda se relaciona con el compromiso de la entidad con el bienestar de sus empleados y comunidad en general. Y, la tercera es la adopción de acciones que minimicen los impactos negativos en el medio ambiente. Por su parte, Luque *et al.*, (2021) delimitan las dimensiones en los procesos de RSE desde el aspecto económico, jurídico, político, social, cultural, ético, laboral y ambiental.

### ***Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Bancario***

Ahora bien, respecto a la banca, esta nace en la década de los 70 con la creación de las corporaciones de ahorro, que tenían como objetivo promover proyectos masivos de construcción; más adelante se crearon entidades bancarias públicas que apoyaban diversos sectores económicos, así como fortalecían el mercado contribuyendo a la competitividad a nivel local, nacional y extranjero. Para la actualidad, la Superintendencia Financiera, tiene adscritas 62 entidades bancarias, las cuales deben cumplir con una serie de requisitos estipulados por la ley, que permiten garantizar mejores prácticas corporativas en el país, incluyendo la RSE (Fogafin, 2025). Para este propósito, las empresas deben alinear sus principios con los estándares que mejoren la sostenibilidad y aplicación de la RS, estudios como el de Malla *et al.*, (2021) resaltan algunos de ellos: inclusión de los grupos de interés contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

El análisis de la RSE aplicada al sector bancario se ha presentado como un tema de gran relevancia debido a la función económica e impacto que tienen estas entidades en la intermediación y gestión de flujos. Además de gestionar riesgos financieros, los bancos



también pueden gestionar riesgos sociales y medioambientales, convirtiéndose esto en acciones que crean valor y sostenibilidad a largo plazo. Así, se ha comprobado que la RSE la implementan las empresas y en este caso bancos no solo como parte de un requisito para estar en el mercado, sino como una herramienta que contribuye a la generación de valor económico y social, esto como consecuencia de que los accionistas valoran las prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo de estas entidades (Redondo, 2020).

Por otro lado, entre las ventajas de aplicar estas acciones en los bancos se encuentra que ayuda a mitigar el riesgo y aumentar beneficios financieros, influye en la reputación de la imagen corporativa de los bancos, facilita el acceso a capital, mejora la intención de compra, compromiso, desempeño organizacional, fidelidad y brinda oportunidades de crecimiento abordando problemas ambientales y sociales, los cuales se pueden gestionar de manera exitosa, todo lo anterior, articulando criterios de eficiencia, sostenibilidad, prosperidad, diversidad, igualdad de oportunidades, respeto, tolerancia y productividad (Jaimes *et al.*, 2021; Alfonzo y Hidalgo, 2023).

En esta misma línea, diversos autores coinciden en que la RSE, el desarrollo sostenible y las finanzas representan herramientas estratégicas de competitividad y sostenibilidad en las entidades, como lo mencionaron Alfonzo e Hidalgo (2023) en su artículo:

La RES, el desarrollo sostenible y finanzas, son herramientas útiles y eficaces para mejorar el modelo productivo de una empresa, dado que articula los criterios de eficiencia, sostenibilidad, prosperidad y ganancia con el añadido valor de la diversidad, igualdad de oportunidades, respeto, tolerancia, entre otros, como también establece una gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de las empresas. (p. 22)

Por otro lado, Sanchis y Palacios (2018) mencionan tres causas que han promulgado la RSE en el sector financiero: la globalización y desregulación unidas a la llegada de la era digital, que obliga a los bancos a diferenciarse por medio de prácticas responsables; la pérdida de confianza como consecuencia de la crisis económica que ha generado mayor exigencia de ética. Y, por último, el papel estratégico de los bancos en la sostenibilidad, debido a su capacidad para financiar, otorgándoles una responsabilidad social considerable.



## *Marco Normativo y Guías Internacionales*

En Colombia, el marco normativo destaca la relevancia de las regulaciones para implementar la RES. Si bien en este estudio se tendrá en cuenta solo la norma ISO 26000 para analizar el caso de estudio del banco BBVA, es menester también mencionar otras iniciativas de las cuales el banco en estudio también se encuentra adherida, como lo son el Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el año 2001, la Organización Internacional de Normalización (ISO) desarrolló una guía sobre responsabilidad social para todo tipo de organizaciones, siendo esta la norma ISO 26000, brindando los 7 lineamientos base para ejecutar acciones con objeto social: gobernanza institucional, derechos humanos, prácticas laborales, cuidado del medio ambiente, prácticas de operación justas, asuntos de consumidores y participación de la comunidad. Desde ese entonces, miles de empresas han implementado dentro de sus modelos de gestión, programas propios de RS de forma voluntaria, promoviendo inclusión social, cuidado del medio ambiente y prosperidad económica (Nova, 2016).

De manera más específica, esta guía de Responsabilidad Social, Norma ISO 26000 describe estos 7 principios de la siguiente manera (ISO, 2010): 1) Toda organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. 2) Transparencia en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente. 3) Tener comportamiento ético, basándose en la honestidad, equidad e integridad. 4) Toda organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. 5) Toda organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. 6) Toda organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad. 7) Toda organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

Por su parte, la Red Pacto Global (2016) es una organización que involucra diversos actores de la economía para ejecutar por medio de estrategias y ejecución de operaciones los diez principios fundamentales en derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, alineados con los Objetivos de Desarrollo sostenible de la ONU. Estos objetivos, adoptados en el 2015, como parte de la Agenda 2030, son metas globales



que buscan proteger el planeta, luchar contra la pobreza, mejorar el mundo desde la prosperidad, justicia y sostenibilidad. En el caso del BBVA, este busca alinearse con los ODS que se relacionan con educación de calidad; igualdad de género; trabajo decente y crecimiento económico e industria, innovación e infraestructura, los cuales son indispensables para orientar su acción empresarial hacia el desarrollo sostenible (Organización de las Naciones Unidas, 2023; Banco BBVA, 2025).

De igual forma, como los gobiernos están llamados a unirse al cumplimiento de los ODS, las empresas privadas también lo están, de modo tal que por medio de la RES las organizaciones pueden favorecer los procesos de sostenibilidad ambiental, desarrollo social y económico desde diversos frentes de acción. El banco BBVA en línea con su estrategia global de sostenibilidad estableció un compromiso para trabajar con estos objetivos de manera integral (Banco BBVA, 2022).

### 3. Metodología

Este artículo se desarrolla desde un enfoque cualitativo, de corte descriptivo y documental. Se responden a los objetivos de investigación mediante un estudio de caso del banco BBVA, empleando una revisión narrativa y analítica como estrategia para sintetizar la información existente sobre los avances y desafíos de la RSE bajo la norma ISO 26000 en el caso del BBVA Colombia. Esta metodología se fundamenta en la teoría de Yin (1994) quien señala que el estudio de caso analiza un fenómeno en específico dentro de un contexto real, analiza una o más variables de la misma, por medio de la observación, revisión sistemática de otros estudios como fuentes de evidencias con datos que más adelante se deben triangular.

Se realizó un proceso de recolección de información en páginas oficiales del banco accediendo a fuentes primarias como informes de sostenibilidad, declaraciones oficiales e institucionales sobre RSE, políticas internas corporativas, así como la revisión de la normativa ISO 26000 y sus guías de aplicación sectorial. Para la recolección de fuentes secundarias se revisaron bases de datos como Google académico, Dialnet y Redalyc, en donde se tuvieron en cuenta artículos científicos sobre RSE en el contexto bancario, estudios de caso similares, y documentos públicos de organismos.

Para la sistematización de la información se tuvo en cuenta una matriz de análisis de Excel, en donde se organizaron 40 documentos entre los años 2010 a 2015, elegidos de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión; en ella se recopilaron datos como el año, tipo de documento, fuente, categoría de análisis, resultados y conclusiones. Lo anterior facilitó la codificación manual, seguimiento del análisis de la información y comparación de categorías a la luz de la norma ISO 26000 de manera deductiva, permitiendo un manejo ordenado y sistemático de la información y construcción del corpus documental.

Como criterios de inclusión se tienen en cuenta documentos oficiales del banco BBVA Colombia de los últimos 5 años como informes de sostenibilidad, comunicados y boletines informativos sobre RSE, estudios académicos relevantes al sector bancario colombiano y estudios sobre la norma ISO 26000 en estas entidades. Los criterios de exclusión se basan en estudios sobre RSE aplicado en otros sectores, publicaciones anteriores a 2019 a excepción que tengan funcionalidad histórica para RSE o el banco en estudio.

A continuación, se describe el proceso que se realizó teniendo en cuenta los objetivos específicos del estudio.

**Tabla 1.**

*Fases del estudio*

Objetivos	Fases del estudio	Actividades o técnicas relacionadas
-Describir las acciones y estrategias implementadas de RSE en el banco BBVA de Colombia en los últimos años.	Revisión teórica y normativa.	-Recolección de información y análisis de literatura encontrada en bases de datos. -Identificación de documentos normativos y guías específicas de aplicación de RSE en el sector bancario.
-Identificar los principales desafíos que presenta el banco BBVA para integrar de manera adecuada y sostenible la RSE.	Recolección y organización de la información seleccionada.	-Diseño de una matriz bibliográfica que permita organizar la información recolectada, facilitando el análisis de la misma.



-Analizar la incidencia de los principios de la norma ISO 26000 en las prácticas de RSE en el banco BBVA de Colombia.	Análisis temático	-Análisis de la información previamente organizada. -Categorización conforme los 7 principios de la norma ISO 26000. -Redacción oportuna de los hallazgos.
Proponer recomendaciones que favorezcan la RSE del banco BBVA a la luz de la norma ISO 26000.	Conclusiones y recomendaciones	-Sintetizar de manera crítica los hallazgos. -Propuesta de acciones contundentes que se relacionen con buenas prácticas de RSE aplicadas al contexto del banco BBVA.

*Nota.* Elaboración propia.

#### 4. Resultados y Discusión

##### *Acciones y Estrategias de RSE en el Banco BBVA de Colombia*

A continuación, se presenta una revisión de documentos institucionales, de como el BBVA ha trabajado en consonancia con los estándares internacionales, generando diversas estrategias orientadas a aportar valor social, sostenible y económico en el país. Este ha centrado sus esfuerzos en fortalecer áreas como la educación, sostenibilidad ambiental, inclusión social y apoyo a comunidades vulnerables (Asobancaria, 2023).

En su más reciente resumen ejecutivo, Asobancaria, ha presentado el manejo realizado en los bancos suscritos a la misma respecto al enfoque de sostenibilidad, dando prioridad a la educación e inclusión financiera, gobernanza de la sostenibilidad, cambio climático y diversidad, equidad e inclusión. Es importante destacar que fue a partir del año 2022 en donde se crea la Junta Estratégica de Sostenibilidad para dar cumplimiento a los ODS, en esta participan los presidentes de las entidades agremiadas, de tal forma puedan establecer, evaluar y realizar seguimiento a esta estrategia mencionada (Asobancaria, 2024).

Por su parte, el Protocolo Verde, documento oficial de Asobancaria promovido desde el año 2012, muestra los acuerdos voluntarios interinstitucionales tanto privados como públicos, en materia de sostenibilidad, inclusión social y financiera, siendo un referente en Latinoamérica y el Caribe. Entre las principales líneas de acción se identifican la gestión del



riesgo ambiental y social en el crédito e inversión, promoción de ecoeficiencia interna, financiación de proyectos sostenibles, dando prioridad a energía renovable, agricultura sostenible y vivienda verde, capacitación continuada de colaboradores en temas de sostenibilidad y por último, el fomento de alianzas público-privadas para avanzar en los procesos de inclusión de agenda climática (Asobancaria y Ministerio de Ambiente, 2022).

De manera más específica, se identifica la Política General de Sostenibilidad de BBVA Colombia (2024), en donde se afirma que la sostenibilidad es la prioridad estratégica de la entidad, la cual se debe implementar de manera transversal en todas las líneas de negocio, así mismo aplicarla como eje articulador de la cultura corporativa. Esta actualización de política representa un compromiso significativo con la generación de valor social y ambiental, basándose en la integridad, gestión de riesgos, transparencia, consecución de negocios rentables, creación de valor a largo plazo, cumplimiento de la normativa.

En su más reciente informe de gestión, el BBVA Colombia (2024) presenta cifras que dan cuenta de avances significativos en materia de RSE. Uno de los logros más distinguidos fue la movilización de COP 6,9 billones en financiación sostenible, proyectos para mitigación de cambio climático, desarrollo de infraestructuras sociales y desarrollo económico ambiental, representando un crecimiento del 130% respecto al año 2023.

Por otro lado, el año 2024 fue declarado por el banco BBVA como el año de la Biodiversidad, desarrollando iniciativas propulsoras de la conservación de ecosistemas locales y fortalecimiento de liderazgo ambiental. Se emitió el primer bono de biodiversidad del sector financiero en el país y el mundo, por un valor de USD 70 millones, en articulación con la Corporación Financiera Internacional y el Banco Interamericano de Desarrollo, representando la integración de criterios de gobernanza en su modelo de negocio, en concordancia con los principios de la norma ISO 26000. (BBVA Colombia, 2024).

Entre otras acciones está el lanzamiento de la Tarjeta de Crédito Coral, que sirve como herramienta para la conservación de arrecifes coralinos de Colombia y el otorgamiento de 150 becas universitarias a jóvenes hijos de microempresarios de sectores vulnerables. Publicaciones como Latin Finance y Euromoney reconocieron el BBVA como el “Mejor banco de Colombia”. Todo esto, sumado a la ejecución de programas de inclusión financiera, educación digital y ecoeficiencia (BBVA Colombia, 2024).



En síntesis, han sido varias las acciones contundentes y de alto impacto que el banco BBVA Colombia ha ejecutado respecto a la implementación de la RSE. Todo lo mencionado, sumado a la ejecución de programas específicos de inclusión financiera, educación digital y ecoeficiencia da muestra de que el banco ha ejecutado una estrategia de RSE que se ha estructurado de manera medible y articulada con los actores sociales y regulatorios del país. Su compromiso con el medio ambiente, el desarrollo social y económico lo ha destacado como uno de los bancos más comprometidos con la sociedad y el medio ambiente. Por lo anterior, estas acciones y estrategias aplicadas inciden de manera positiva en el enfoque estratégico para la sostenibilidad de este negocio bancario, así como en la gestión financiera.

### ***Desafíos de Integración de RSE en el Banco BBVA***

Pese a los avances significativos en la implementación de políticas de RSE en el banco, existen algunos elementos a mejorar. Diversos estudios académicos ponen en consideración analizar cuáles son las razones que movilizan a las entidades a implementar la RSE, en el caso del banco BBVA, se entienden que sus razones van más allá del cumplimiento legal o social, sino que se remonta también a tener un mayor acercamiento con la comunidad, mejorar la imagen corporativa y no actividades solo filantrópicas (Useche y Quecano, 2015).

Por su parte, Gonzales y Tabarquino (2024) realizan un análisis de las condiciones en las que se encuentran los principales bancos en Colombia, incluyendo el BBVA, encontrando una falta de articulación efectiva entre las entidades bancarias y los actores clave del contexto como la sociedad en general, organizaciones sociales y el Estado, reflejando una baja provisión de recursos y consolidación de proyectos de impacto social, basados en cooperación y colaboración para la ejecución de experiencias significativas.

Por otro lado, se encuentra la falta de diversificación de servicios financieros que se ajusten directamente con objetivos sociales y de bienestar organizacional. López y Ramírez (2023) relatan que, si bien el BBVA ofrece líneas especiales como el Leasing Verde y Agricultura Sostenible, que financia maquinaria y equipos sostenibles en Pymes en zonas como el Eje Cafetero, persiste la carencia de productos similares con objetivos sociales o que mejoren las condiciones laborales de los empleados y calidad de vida de los clientes. Los autores precisan que el fuerte del banco es una RSE enfocada en lo ambiental, pero con factores que mejorar respecto a su oferta para impactar iniciativas sociales tangibles.



Por otro lado, la mayoría de los clientes del banco BBVA que tienen interés en realizar acciones de RSE hacia el interior de sus organizaciones, es decir clientes y empleados, no cuentan con la información suficiente para implementar estas acciones, al indagar sobre ello, comprobaron que si bien el banco BBVA cuenta con programas específicos de capacitación en el tema, 53% de las empresas desconocían estos beneficios, dando cuenta de una debilidad en las estrategias de difusión del banco. Del mismo modo, un 78,59% de sus clientes desconocen los beneficios de acogerse a sus líneas estratégicas verdes, pues no tienen acceso a información sobre el tema (López y Ramírez, 2023).

Se ha identificado que son más los avances que ha tenido el BBVA en materia de RSE, que los retos que presenta en la actualidad. Siendo uno de ellos mejorar los canales de diálogo con las comunidades y empresas, dando a conocer y divulgar de manera efectiva los proyectos sociales, ambientales y empresariales que tiene. Abordar estos desafíos resulta indispensable para seguir consolidando una estrategia de RSE robusta, que se encuentre 100% alineada con la normativa vigente y que responda además con los objetivos de sostenibilidad del banco, regulación y competitividad bancaria.

### ***Norma ISO 26000 y su Incidencia en las Prácticas de RSE en el Banco BBVA***

La norma ISO 26000 se presenta como una guía internacional que brinda parámetros a las organizaciones públicas y privadas para implementar la RSE de forma ética, voluntaria y transparente. Por lo que esta se visualiza como una herramienta normativa que estructura un marco de referencia evaluador del comportamiento de las empresas incluso bancarias, en sus diversas dimensiones (Gutiérrez, 2017). Por lo anterior, es menester examinar cómo el banco BBVA de Colombia ha incorporado estos principios fundamentales de la norma y como esta ha incidido en la consolidación de una cultura de sostenibilidad dentro del banco, por medio de un cuadro comparativo que permite relacionar los 7 principios de la norma con los avances observables en el Informe No Financiero 2024 del BBVA y otros documentos oficiales del banco, en sus publicaciones más recientes. De este modo, se podrá determinar el grado de alineación entre estos dos elementos.

### **Tabla 2.**

#### ***Cuadro comparativo Norma ISO 26000 y acciones de RSE en el BBVA***



Principio Norma ISO 26000	Evidencia del BBVA Colombia	Grado de avance
1.Rendición de cuentas por los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente	El banco ejecutó la estrategia de informes anuales con un apartado especial para mostrar los avances respecto a RSE. Como el Informe No Financiero 2024, Informe de Impacto de Bancamía 2024, fundación del banco en análisis, están alineados con los estándares internacionales de sostenibilidad.	Alto
2.Transparencia en las decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.	Realizan diversos informes públicos como el Estado de Información No Financiera Consolidad, en cual brindan datos cuantitativos y cualitativos de financiación sostenible, bonos verdes, biodiversidad, educación financiera y no financiera, información social, sobre gobernanza y medio ambiental (BBVA Colombia, 2024)	Alto
3.Comportamiento ético, basado en la honestidad, equidad e integridad.	El código de conducta del banco BBVA, además, la visión, misión y política tiene integrado la accesibilidad, ética e integralidad de las acciones del banco hacia la sociedad y con el medio ambiente. Se destaca el principio corporativo #3 que es <i>Ética e Integridad</i> el cual rige la forma de desarrollar sus diversas actividades. (BBVA, 2015).	Alto
4.Respeto e inclusión a las partes interesadas.	Ejecución de programas de inclusión y educación financiera y educación digital, con participación comunitaria en el diseño de las iniciativas. En el Informe de Bancamía (2024) se presenta como busca mejorar la calidad de vida de los pequeños emprendedores, teniendo en cuenta las necesidades tanto rurales como urbanas.	Medio
5.Respeto al principio de la	El Protocolo Verde y el Pacto Global se han identificado como dos de las herramientas contundentes del banco para cumplir con este principio. Tanto en informes, como en	Alto



legalidad nacional e internacional.	estudios académicos se visualiza un alto cumplimiento de la legislación nacional e internacional.	
6.Respeto a los Derechos Humanos, igualdad y no discriminación.	<p>En el informe de Gestión 2024 se encuentra el apartado Social el cual da cuenta del compromiso del BBVA con la fuerza laboral, sus clientes, la RSE y los Derechos Humanos, haciendo uso de indicadores de diversidad tanto en género como en población minoritaria. (p. 62)</p> <p>La Fundación BBVA (2024) apuesta por la inclusión en Colombia, con el fin de apoyar pequeños negocios en sectores y población vulnerable, desembolsando más de 20.000 millones de dólares en créditos a emprendedores de escasos recursos, ofreciendo servicios financieros, formación y acompañamiento individualizado.</p>	Alto
7.Reconocimiento de responsabilidad ambiental y promoción de la sostenibilidad.	<p>La Política General de Sostenibilidad de BBVA Colombia del año 2024 es una prueba del compromiso y acciones contundentes del banco en el reconocimiento de su responsabilidad con el medio ambiente. Su lucha contra el cambio climático y transición hacia la sostenibilidad presenta acciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de Bonos Verdes</li><li>• Articulación con otros entes tanto públicos como privados para realizar programas de cuidado ambiental.</li><li>• Diseño y ejecución de programas como Leasing Verde y Agricultura Sostenible para apoyar empresas pequeñas y medianas a impulsar negocios verdes.</li></ul> <p>Por su parte, en la página oficial del banco se encuentra un de acción e inversiones ajustado a los ODS, aquí se encuentra que este tiene la sostenibilidad como una de sus prioridades estratégicas, incluyendo la transición energética</p>	Medio



	como una oportunidad de mejora, así como el clima, capital natural y crecimiento inclusivo (BBVA, 2025).	
--	--	--

**Nota.** Elaboración propia.

A continuación, se presentan los criterios que se tuvieron en cuenta para determinar en grado de avance en cada uno de los principios.

**Tabla 3.**

*Criterios de valoración*

Grado de avance	Descripción
Alto	Presenta una evidencia contundente, formal, continua, con resultados medibles, alto alcance, con cumplimiento de objetivos y reportes públicos.
Medio	Se visualizan acciones en línea con los principios, pero su cobertura es parcial, se evidencian resultados, pero no son tan certeros o sin continuidad o sostenibilidad en el tiempo.
Bajo	Sus acciones son limitadas, al igual que su alcance. Acceder a información de resultados es limitado, o casi nulo. No hay reportes oficiales.

**Nota.** Elaboración propia.

Como se ha visualizado en la anterior tabla, los principios de la norma ISO 26000 han sido una guía clara para que el banco BBVA Colombia aplique la RSE en diversas esferas. Conforme lo afirmó Ortiz (2017) el banco trabaja su rentabilidad de una forma ajustada a principios rectores que permiten expresar su rentabilidad y generación de riqueza de tal modo que no se perjudiquen sus stakeholders ni al medio ambiente, con coherencia y articulación entre la visión, misión, valores y sistemas de gestión.

La aplicación de estos criterios de evaluación ha permitido medir el nivel de implementación institucional, el alcance que ha tenido el banco respecto a cada principio de la Norma ISO 26000, revisar su continuidad y sostenibilidad, así como determinar su transparencia y



rendición de cuentas con la sociedad. Finalmente, se puede afirmar que existen buenos resultados e impactos positivos en la aplicación de la RSE en el banco BBVA Colombia.

Un análisis general de los resultados de esta investigación evidencia que la aplicación de la RSE en entidades bancarias como el banco BBVA, responde más allá de los meros compromisos éticos y sociales, debido que, además estos procesos se articulan a su propio modelo de negocio, lo que se ajusta de manera directa al tema que se desarrolló en el Seminario de Banca y Finanzas, pues estas prácticas de sostenibilidad, financiación con sentido social y educación económica, favorecen al sostenimiento de activos que son intangibles del banco, como valor a largo plazo, lo que beneficia de manera positiva la rentabilidad y reputación corporativa.

## Conclusiones

Luego de realizar el estudio de caso, queda en evidencia que el banco BBVA Colombia es una de las entidades financieras más comprometidas con la RSE en el país, especialmente cuando se trata del cuidado del medio ambiente, pues se ha consolidado como una parte estructural de su estrategia corporativa. Acciones como la adopción de políticas de sostenibilidad, movilización de recursos de financiación sostenible, emisión de bonos verdes, apoyo a la biodiversidad, plan de transición para tener al 2030 una disminución de la huella de carbono considerable (BBVA, 2025), demuestran su alto compromiso con prácticas socialmente responsables.

Asimismo, se encontró un alto grado de articulación entre los principios de la norma ISO 26000 y las acciones contundentes de RSE. Pese a estos avances, aún persisten algunos desafíos en cuanto a diversificación de servicios y beneficios, principios como la integración de las partes interesadas, inclusión social y equidad interna requieren mayor atención, así como el fortalecimiento de mecanismos de participación y diálogo con comunidades.

El estudio confirmó la importancia de estudiar la RSE en el sector financiero, a la luz de la norma ISO 26000, instrumento fundamental para orientar y evaluar este aspecto en las organizaciones en sus principios éticos, ambientales y sociales. Se recomienda al BBVA Colombia ampliar su portafolio de servicios, productor y beneficios de RSE, incluyendo las



necesidades sociales emergentes, en zonas rurales y en comunidades vulnerables (ISO, 2010).

En este sentido, la RSE en el sector bancario, especialmente en el banco BBVA, demuestra que es una herramienta indispensable para gestionar de manera actualizada las finanzas, fidelización de clientes y sostenibilidad del negocio. Más allá del impacto positivo que esta genera en la sociedad y el medio ambiente, pues articula ética, compromiso social y compromiso ambiental con estabilidad y proyección del sistema financiero interno. Por lo que el desarrollo de este artículo se integra significativamente en el objetivo del seminario de Banca y Finanzas, permitiendo comprender las nuevas dinámicas que se desarrollan en los bancos para llegar a modelos más sostenibles y enfocados en el desarrollo económico con compromiso y responsabilidad social; asimismo, se identificaron algunos vacíos conceptuales como falta de herramientas de medición de resultados y efectos de estos programas implementados, diseño de metodologías que involucren de manera activa a las comunidades y clientes más vulnerables, es decir, con gobernanza participativa.

Por último, se destaca que la RSE bancaria que es realmente efectiva, es una intersección de la teoría de los stakeholders de Freeman (Valenzuela *et al.*, 2015), la integración apropiada de criterios de gobernanza en los modelos de negocio, los cuales estén en concordancia con los principios de la norma ISO 26000, la implementación voluntaria de Protocolos Verdes enlazados con los ODS y, por último, un adecuado relacionamiento con las comunidades sociales (Useche y Quecano, 2015). Esto se evidencia por el estudio de caso BBVA en donde esta convergencia de acciones puntuales, presentan resultados efectivos, pese a las acciones concretas a mejorar como el fortalecimiento de medición, gobernanza y participación social para consolidar legitimidad y valor compartido (Sanchis & Palacios, 2018).

## 5. Referencias Bibliográficas

Alfonzo, N. y Hidalgo, J. (2023). Responsabilidad social empresarial en el desempeño financiero de las instituciones bancarias. *Revista del Posdoctorado de la Universidad de Bicertería de Aragua*. Vol. 5. N. 1. Obtenido de <https://revistasuba.com/index.php/POSTDOCTUBA/article/view/667>



Andrade, L. y Andrade, M. (2022). Responsabilidad Social Empresarial y cómo deben implementarla las empresas para que sean más competitivas. *Actualidad Económica*. N. 108. P. 19-26. Obtenido de <http://revistas.unc.edu.ar/index.php/acteconomica/index>

Asobancaria y Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, (2022). Protocolo Verde. Documento oficial-Renovación. Obtenido de [https://www.sbfnetwork.org/wp-content/uploads/2022/12/581\\_Colombia\\_Protocolo-Verde-Asobancaria-2022-2027-1.pdf](https://www.sbfnetwork.org/wp-content/uploads/2022/12/581_Colombia_Protocolo-Verde-Asobancaria-2022-2027-1.pdf)

Asobancaria, (2023). Informe de Gestión Gremial 2023. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2024/08/IGG-2024-V11.pdf>

BBVA, (2015). Informe de Banca Responsable 2015. Obtenido de <https://extranetperu.grupobbva.pe/memoria2015/ibr/vision-y-mision.html>

Banco BBVA, (2022). La importancia de incorporar los ODS en las organizaciones. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/la-importancia-de-incorporar-los-ods-en-las-organizaciones/>

Banco BBVA, (2024). Política General de Sostenibilidad de BBVA Colombia. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia. Obtenido de <https://www.bbva.com.co/content/dam/publicweb/colombia/documents/home/body/inversionista/espanol/Equity-Story-Sostenibilidad.pdf>

Banco BBVA Colombia, (2024). Estado de información no financiera consolidado. Obtenido de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/cuentasanuales2024/#page=45>

Banco BBVA Colombia, (2024). Informe de Gestión 2024. Apostamos por el desarrollo sostenible de Colombia. Obtenido de <https://www.bbva.com.co/content/dam/publicweb/colombia/documents/home/body/inversionista/espanol/gobierno-corporativo/asamblea-accionista/2025/BBVA-Informe-no-financiero-2024.pdf>

Banco BBVA. (2024). Historia. Somos BBVA. Obtenido de <https://www.bbva.com.co/personas/historia.html>



Banco BBVA, (2025). ¿Qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)? Obtenido de. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-sabes-de-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods/>

BBVA, (2025). Sostenibilidad como un motor de crecimiento. Obtenido de. <https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2023/11/Equity-Story-Sostenibilidad-ESP.pdf>

BBVA, (2025). BBVA y la sostenibilidad como motor de crecimiento. Obtenido de. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/el-compromiso-de-bbva-por-un-mundo-mas-verde-e-inclusivo/>

Carvajal, E., Chalarca, C., Arbeláez, R. y Duque-Grisales, E. (2020). Responsabilidad Social de las entidades financieras colombianas en tiempos de covid-19. *Revista Cintex* | Vol. 25 (2). pp. 51-66.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2003). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. *División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos*. Obtenido de. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/4fa567cb-d58f-454e-8d10-9c08b922cc86/content>

Comisión Europea, (2011). Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. Bruselas. Obtenido de. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:es:PDF>

Duque, Y. & Barón, D. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: casi Bancolombia y BBVA. *Rev.fac.cienc.econ.*, Vol. XX (1), pp. 171-187. Obtenido de. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v20n1/v20n1a11.pdf>

González, J. y Tabarquino, R. (2024). La dinámica de la responsabilidad social empresarial en los principales bancos de Colombia: un aporte desde el enfoque de redes. *Universidad del Valle*.



Gutiérrez, N. (2017). Responsabilidad social empresarial e ISO 26000 en el sector bancario. *Biblioteca universitaria de Cantabria*. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/13260>

International Organization for Standardization. (2010). ISO-26000. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Jaimes, M., Jacobo, C. y Ochoa, S. (2021). Los beneficios de la responsabilidad social empresarial: una revisión literaria. *Tiempo y economía*. 8 (2). Pp. 201-217. Obtenido de <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/TyE/article/view/1720/1710>

Fogafin, (2025). Entidades inscritas. *Ministerio de Hacienda*. Obtenido de <https://www.fogafin.gov.co/que-es-el-seguro-de-depositos/entidades-inscritas>

Fundación BBVA Microfinanzas, (2024). Líneas estratégicas. Inclusión. Obtenido de <https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/desarrollo-del-sector/inclusion-2/>

Fundación BBA Microfinanzas, (2024). Informe de Impacto. Construyendo hogares resilientes que miran hacia el futuro. Obtenido de <https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/wp-content/uploads/2025/06/informe-impacto-2024-colombia.pdf>

Fundación Ideas Para la Paz, (2021). La responsabilidad social empresarial: Una mirada genealógica. Obtenido de <https://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/sites/default/files/documentos-micro/FIP-%20RSE%20una%20mirada%20geneal%C3%B3gica%20-%20corregido%20%281%29.pdf>

León, H. (2020). Sostenibilidad en la Banca Internacional - Una mirada también al caso colombiano. *Revista Criterio Libre Jurídico*. DOI: [10.18041/1794-7200/clj.2020.v17n1.7914](https://doi.org/10.18041/1794-7200/clj.2020.v17n1.7914)

López y Ramírez, (2023). Prácticas de responsabilidad social empresarial RSE del BBVA con relación con sus clientes del segmento Pyme. Proyecto de grado título de Magister en Administración. Universidad Libre Pereira. Obtenido de.



[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/25504/Responsabilidad\\_Social\\_Empresarial-BBVA\\_%2013\\_junio\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/25504/Responsabilidad_Social_Empresarial-BBVA_%2013_junio_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Luque, A., Coronado, J. y Álvarez, J. (2021). Los procesos de responsabilidad social en la economía social y sus confrontaciones. *Revista Prisma Social*. N. 35. Pp. 31-64. Obtenido de. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4485/5127>

Malla, C., Vega, S., Salcedo, V., y Sotomayor, J. (2021). Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero del Ecuador durante el período 2016 – 2019. *Revista Electrónica de Cooperación. Universidad Sociedad*. Vol. 6. Num. 2. Pp. 47-55. Obtenido de. <http://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/978/848>

Márquez, Y., Martínez, B., Negrín, E. y González, M. (2023). La importancia de la responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional en una empresa constructora. *Ciencias Administrativas*. DOI. <https://doi.org/10.61154/rue.v10i4.3230452>

Nova, J. (2016). Responsabilidad Social Empresarial: Un enfoque desde el sector Bancario en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de. <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/e721c613-cf9d-40fb-b5a7-d30a7326dbb3/content>

Otero, M., Giraldo, W. y Gutierrez, L. (2024). Análisis de la responsabilidad social empresarial en la respuesta afectiva de los usuarios de Bancolombia. *Revista Tendencias*. Vol. 25 (1). DOI: <https://doi.org/10.22267/rtend.242501.240>

Organización de las Naciones Unidas, (2023). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Obtenido de. <https://www.un.org/es/common-agenda/sustainable-development-goals>

Ortiz, S. (2017). Descripción general de la estructura del área de RSE en BBVA Colombia y aspectos relevantes de su composición y funcionamiento. *Universidad del Rosario*. Obtenido de. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/a315bde0-3ac0-4078-9de8-b442dd97c085/content>

Pacto Global, (2016). Red Pacto Global Colombia. Obtenido de <http://www.pactoglobal-colombia.org>



- Ramos, O. (2024). La responsabilidad social empresarial en las empresas colombianas para consolidar la imagen y la reputación corporativa. Tesis para optar por el título de administrador de empresas. UNAD. Obtenido de. <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/65944/3/osramosr.pdf>
- Redondo, J. (2020). La responsabilidad social en el sector bancario. Trabajo de grado para optar por el título de Doctor en Economía. Universidad de Extremadura. Obtenido de. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=286353>
- Sanchis, J. y Palacios, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa. *Revista de Estudios Cooperativos. Primer Cuatrimestre*, Núm. 127, pp. 204-227.
- Serrano, J., Mora, H., y Lujan, G. (2023). Responsabilidad social corporativa en una institución bancaria pública Ecuador, 2023. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. Vol.8 (1). Obtenido de. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7611/11541>
- Trillo, V., Lewis, P., Siles, F. y Manrique, P. (2024). Responsabilidad Social Empresarial en la cultura Empresarial como estrategia de sostenibilidad. *Revista Aula Virtual*. Vol. 5 Núm, 12. Obtenido de. <https://ve.scielo.org/pdf/auvir/v5n12/2665-0398-auvir-5-12-e327.pdf>
- Useche, B. y Quecano, A. (2015). Responsabilidad social empresarial en el BBVA Colombia, un compromiso integral y social. *Ciencia Unisalle*. Obtenido de. <https://ciencia.lasalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/bc675f33-cfbd-44d4-8b1e-4c5aae29ceba/content>
- Valenzuela, L., Linares, M. y Suárez, Y. (2015). Una aproximación teórica y bibliométrica a la Responsabilidad Social Empresarial (1971-2015): Análisis mundial, latinoamericano y colombiano. *Lumina*, 15. pp. 168-193. Obtenido de. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/1673/1716>
- Yin, R. (1994): Case Study Research: Design and Methods. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.