



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**  
**para la Obtención del Título de:**  
**Licenciada en Administración de Empresa**

**Tema:**  
**Estrategias Sostenibles Y Responsabilidad Social: Estudio de una Institución**  
**Financiera de la ciudad de Guayaquil**

**Autora:**  
**Yolanda Michelle Goya Vera**

**Directora de Trabajo de Titulación:**  
**Ing. Patricia Saltos Zúñiga. Ph.D.**

**2024**  
**Guayaquil-Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primero a Dios, por haberme dado la fortaleza de seguir avanzando, a mi familia porque siempre pude contar con ellos en cada ámbito de mi vida, agradezco a la Universidad por regalarme profesores que me han enseñado el valor de la constancia, de la disciplina, agradezco a mis amigos por hacer este camino más llevadero, por sus palabras de aliento y su apoyo emocional. Agradezco cada error que tuve también, porque gracias a ellos aprendemos a mejorar. Agradezco a las personas que llegaron ya casi al finalizar esta etapa y a las que han estado desde el día uno, me llevo lo mejor de la UTEG.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a todos los profesores que me aportaron conocimientos para lograr terminar este artículo y estar en este momento de mi vida, a mis padres que se esforzaron cada minuto de su vida para poder darme la mejor educación, a mis amigos (Gigi, Zulema, Stalin y Oswaldo, a mis compañeros de clases, también dedico esta investigación a mis sobrinos Kelly y Samir, a mi hermano Luis, a mis hermanas Madeley, Milene y a mi persona favorita.

## **DECLARATORIA DE AUTORIA**

Quien suscribe, **Yolanda Michelle Goya Vera**, egresado de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil con **c.c 0955323167** de la carrera de Administración de Empresa declara que la responsabilidad de este trabajo de titulación **“ESTRATEGIAS SOSTENIBLES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL: ESTUDIO DE UNA INSTITUCION FINANCIERA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** es de su autoría con sus correspondientes citas bibliográficas, resultados y conclusiones pertenecientes al autor.

---

Yolanda Michelle Goya Vera

# **ESTRATEGIAS SOSTENIBLES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: ESTUDIO DE UNA INSTITUCION FINANCIERA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Yolanda Michelle Goya Vera  
michellegoya5@gmail.com

## **RESUMEN**

La Responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad abarca muchas funciones positivas para entidades u organizaciones financieras. La sostenibilidad en los negocios implica centrar los esfuerzos en la conservación del medio ambiente a través de una gestión eficaz y sostenible. Esto incluye minimizar el impacto de la empresa en su entorno, considerando el desarrollo y crecimiento del negocio, como el cumplimiento de los patrones legales que rigen su actuación. En este sentido, en este artículo se tuvo como objetivo analizar las estrategias sostenibles y de responsabilidad social empresarial RSE, que ha aplicado esta entidad financiera de la ciudad de Guayaquil en el año 2021 – 2022 de acuerdo a los Reportes Integrados con el fin de evaluar su impacto y contribución al desarrollo socioeconómico y ambiental del país. Para el cumplimiento de este objetivo se llevó a cabo una metodología basada en la investigación de tipo descriptiva y exploratoria con un diseño no experimental de enfoque cualitativo donde se hizo uso de la observación como técnica de recolección de datos. Entre los principales resultados se obtuvo que la entidad financiera se ha suscrito a los Principios para una Banca Responsable, que son un conjunto de compromisos para promover la sostenibilidad en el sector financiero, poco a poco en el 2022 continuó desarrollando productos inclusivos y de menor impacto ambiental, como microcréditos y créditos verdes.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Sostenibilidad, Ambiental.

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Sostenibilidad comparten una estrecha relación, ambas enfocadas en la búsqueda de estrategias que beneficien a diversos actores clave (Acosta & Mayorga, 2020). En este sentido, las empresas que implementan prácticas de RSE y Sostenibilidad se comprometen con el bienestar de sus clientes, la comunidad, la propia empresa y el medio ambiente (Lopez & Niembro, 2023).

En la cada vez más competitiva industria financiera, las empresas están desarrollando estrategias de RSE para mejorar su imagen corporativa y el valor de su marca. El objetivo es establecer y fortalecer la conexión entre la marca y el consumidor. Los consumidores son un actor muy importante para las empresas. Los consumidores pueden aumentar el retorno de mercado para las empresas socialmente responsables a través de su consumo. En el contexto de la rápida expansión y el éxito de muchas entidades financieras de renombre internacional en los mercados internacionales, la industria de la confección se caracteriza cada vez más por una alta sostenibilidad y una rápida renovación (Bustos & Moreno, 2020).

Partiendo de lo antes mencionado, esta entidad financiera siendo una principal entidad financiera del Ecuador, ha demostrado un fuerte compromiso con la sostenibilidad y la RSE, entendida como la generación de valor para todos sus grupos de interés, a través de la provisión de productos y servicios financieros inclusivos, responsables y de bajo impacto ambiental, convirtiéndola en un actor destacado ocupando el segundo lugar en el Top 10 de los Bancos con más Activos de Ecuador demostrando su incesante respaldo a la estabilidad financiera, el desarrollo sostenible y el RSE (Vallaes, 2020).

En este artículo, se analiza las estrategias sostenibles y de responsabilidad social empresarial RSE, que ha aplicado en una entidad financiera en el año 2021 – 2022 de acuerdo a los Reportes Integrados con el fin de evaluar su impacto y contribución al desarrollo socioeconómico y ambiental del país. Para ello, se revisan las principales fuentes de

información disponible sobre las prácticas sostenibles y se utilizan diferentes indicadores y metodologías de medición y evaluación.

El objetivo es ofrecer un análisis las estrategias sostenibles y de responsabilidad social que ha aplicado la entidad financiera y su impacto en el desarrollo socioeconómico y ambiental del Ecuador, así como identificar los retos y oportunidades de mejora para el futuro. Por esto, se emplea como pregunta de investigación la siguiente: ¿Qué estrategias sostenibles y de responsabilidad social ha aplicado esta entidad financiera y qué impacto han tenido en el desarrollo socioeconómico y ambiental del Ecuador?

Por otra parte, los objetivos específicos son los siguientes:

- Recopilar información teórica sobre estrategias sostenibles y responsabilidad social empresarial que sustente el desarrollo del presente artículo.
- Identificar la situación actual en cuanto a la aplicación de estrategias sostenibles y responsabilidad social empresarial en una Institución Financiera de la ciudad de Guayaquil.
- Determinar el impacto han tenido la aplicación de estrategias sostenibles y responsabilidad social empresarial en el desarrollo socioeconómico y ambiental de la Institución Financiera de la ciudad de Guayaquil.

## **MARCO TEÓRICO**

### **Estrategias Sostenibles**

Para Michael Porter (2006), “las empresas que no adopten estrategias sostenibles estarán en desventaja competitiva en un futuro.”

Para Gro Harlem Brundtland (1987), "El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades"

La implementación de estrategias sostenibles se ha convertido en un pilar fundamental para el crecimiento empresarial en el panorama actual. Estas estrategias no solo buscan aumentar el valor de la organización o entidad, sino que también la posicionan como un actor competitivo en el mercado global.

### **Responsabilidad Social Empresarial**

Los bancos deben ser parte de la solución, no del problema. La RSE no es solo una cuestión de filantropía, sino de responsabilidad. Las entidades financieras tienen el poder de contribuir al desarrollo económico y social, y deben utilizar ese poder de manera responsable (Global Accountability Consulting Group, 2021).

La triple cuenta de resultados es la forma en que las empresas pueden medir su éxito en el siglo XXI. No se trata solo de ganar dinero, sino también de generar valor social y ambiental. Las entidades financieras que no adopten este enfoque estarán en desventaja competitiva en el futuro (Barba, 2022)

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se configura como una dimensión fundamental para las entidades financieras, integrando las responsabilidades ambientales, empresariales y sociales en su estrategia. Esta integración busca impulsar un crecimiento positivo y sostenible para la empresa, generando valor para sus *stakeholders* y contribuyendo al desarrollo del entorno en el que opera (Andrade, 2020).

Por otra parte, Calle et al. (2022) Proporcionaron una de las primeras definiciones de RSE. Desde entonces, el campo ha evolucionado y han surgido diferentes nombres, como responsabilidad social corporativa (década de 1970) y desempeño social corporativo (década de 1980). Aunque muchos investigadores se dedican a definir la RSE, su comprensión de la RSE se centra principalmente en las siguientes perspectivas (Canta & Casabella, 2023).

Otra forma es adoptar el método de la encuesta para descubrir cómo la gente define la RSE, especialmente los empresarios famosos, los expertos autorizados y los grupos públicos.

Las encuestas se realizan utilizando métodos cuantitativos (Contreras, 2016). Los investigadores también utilizan encuestas para saber cómo están de acuerdo las personas con la definición académica de RSE.

En cuanto a la cuestión de cómo definir la "responsabilidad social empresarial", muchos investigadores dan respuestas diferentes. Antes de la década de 1950, la investigación relacionada con la RSE no era suficiente; Díaz (2019) así lo da a entender en su estudio. Con los tiempos, mucha gente utiliza 'la responsabilidad social del empresario' en diferentes ocasiones, y pocas personas conocen el término 'responsabilidad social corporativa'. Este fenómeno continuó hasta mediados de los años 1960. Se podría inferir que la mayoría de los emprendedores tienen que asumir la responsabilidad social, que está profundamente relacionada con la ética y los valores en el ámbito empresarial.

En los años 1980, ciertas investigaciones mostraron una perspectiva más innovadora (Drucker, 1973). Peter Drucker es un excelente representante de ellos. Combinó la responsabilidad social y la obtención de ganancias para analizar y señaló que las empresas deberían asumir la responsabilidad social para crear más oportunidades y obtener ganancias (Drucker, 1973). Thomas (1980) señaló que la responsabilidad social en las organizaciones debe centrarse en dos aspectos: en primer lugar, debe ser voluntaria; en segundo lugar, debe serlo; sin embargo, como señaló Carroll (1999), existen pocos estudios de la década de 1980 en adelante que ofrezcan un punto de vista creativo relacionado con dar una definición más específica de RSE. Algunos académicos (Herrera & Ochoa, 2020) explican este fenómeno: la gente se centra en el contenido de la RSE y realiza una serie de estudios empíricos. Han llevado a cabo ampliaciones específicas e involucran conceptos como ética empresarial, teoría de las partes interesadas, desarrollo sostenible, etc. de diferentes maneras (Nahuat, 2021).

La influencia del liberalismo económico, representado por Friedman, y el retraso en la teorización de la RSE a mediados del siglo XX hicieron que durante mucho tiempo el concepto

original de RSE quedara fuera de la vista como un acto de benevolencia por parte de los empresarios (Morales, 2017). No fue hasta 1953 que se introdujo el concepto de responsabilidad social de Howard R. Bowen.

Es bien conocido el libro Responsabilidad social, en el que Bowen definió la responsabilidad social de los empresarios como: "La capacidad del empresario para formular políticas, políticas, políticas y políticas siguiendo objetivos y valores socialmente deseables. Bowen propuso el concepto de responsabilidad social, que desempeña un papel importante en el desarrollo de las empresas modernas y ayuda enormemente a su (Vallaey, 2020), y sólo desde entonces ha comenzado el debate moderno sobre la "responsabilidad social corporativa".

"El debate moderno sobre la RSE comenzó en serio. La "ley de hierro de la responsabilidad" fue propuesta por Keith Davis (1960), según la cual las empresas deben respetar siempre la responsabilidad social. De lo contrario, se producirán pérdidas imborrables tanto para la sociedad como para la empresa. Las empresas deben considerar y afrontar las presiones económicas que enfrentan y sus objetivos financieros (Ormaza, 2020).

En la década de 1970, surgió la idea de una responsabilidad social corporativa basada en la investigación socialmente receptiva y el círculo académico había comenzado a cambiar la dirección y el objetivo de la investigación. Anteriormente ha estudiado continuamente e intensamente la responsabilidad social que deben tener las empresas. Ahora ha comenzado a prestar atención a la satisfacción de las necesidades sociales de las empresas y a cómo hacer frente a la presión social en el proceso de desarrollo empresarial (Parodi, 2017).

Según Carroll (1999), la responsabilidad social empresarial es un proceso de gestión. En otras palabras, puede ser también una forma estratégica de operación empresarial, pero también un comportamiento innovador. Es una exploración continua de nuevos modelos de gestión y nuevas tecnologías. Y este nuevo modelo acabará respondiendo a medida que la sociedad avance y se estandarice la forma de tomar decisiones (Orejas, 2015).

Epstein, tiene un concepto crucial de ética corporativa al tiempo que amplía un resumen de la idea de responsabilidad social corporativa y respuesta social (Portal, 2016). Para el proceso de toma de decisiones, la parte central reside en la ética corporativa, incluidas las reflexiones morales basadas en valores y las elecciones de comportamiento individual y corporativo que incorporan la ética, los aspectos orientados a los problemas de la responsabilidad social corporativa con respecto a los resultados de acciones corporativas particulares, y el proceso de reflexiones y elecciones morales basadas en valores y orientadas a problemas generadas por individuos y corporaciones (Preston y Bannon 1997).

Para el desempeño social corporativo, la primera dimensión es la economía y el derecho, el segundo problema es abordar las cuestiones sociales y la tercera dimensión es la capacidad de respuesta social de las empresas. Carroll cree que los requisitos de desempeño social son que se puedan identificar los problemas de la empresa y, en segundo lugar, que se pueda evaluar eficazmente el sentido de responsabilidad social.

Con el continuo desarrollo de la sociedad, la idea de responsabilidad social empresarial se conecta con la teoría de las partes interesadas. La teoría de las partes interesadas define la responsabilidad social como "obligaciones sociales que exceden los requisitos legales y económicos". En 1997, el académico británico Elkington propuso "The Triple Bottom Line", que sugiere que una empresa debe adherirse al principio de rentabilidad corporativa en su desarrollo a largo plazo.

Al mismo tiempo, varias organizaciones no gubernamentales también están explorando activamente el concepto de RSE. La más influyente es la definición de RSE de Social Accountability International (SAI), que cree que la RSE es diferente de la responsabilidad empresarial y se refiere a la responsabilidad hacia la sociedad en su conjunto y la responsabilidad hacia los accionistas, es decir, la creación de riqueza. La ONA define el concepto de RSE como una distinción entre responsabilidad social corporativa y

responsabilidad empresarial.

### **Creación De Valor Compartido**

El estudio seminal de Porter y Kramer define la creación de valor compartido como la estrategia por la cual las empresas pueden aumentar su competitividad y, al mismo tiempo, generar beneficios sociales. Porter & Kramer (2006)

La entidad financiera ha implementado iniciativas como el programa "Emprende Guayaquil", que ofrece financiamiento y asistencia técnica a microempresarios, lo que contribuye al desarrollo económico local.

### **Inversión Social**

El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) define la inversión social como la acción de las empresas para mejorar el bienestar de las comunidades en las que operan. WBCSD (2010)

La institución financiera apoya a diversas iniciativas sociales, con fundaciones, que se dedica a la educación y desarrollo de la niñez y juventud.

### **Sostenibilidad Ambiental**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU incluyen la acción por el clima y la protección del medio ambiente como metas fundamentales. ONU (2021).

El Banco ha implementado políticas ambientales para reducir su huella de carbono y promover prácticas sostenibles, como la eficiencia energética y el uso de materiales reciclados.

## METODOLOGÍA

El presente proyecto de investigación se realizó bajo una metodología de tipo exploratoria, según los autores Sampieri y Mendoza (2019) investigan un problema que aún no está completamente definido. Esto tuvo como objetivo proporcionar una mejor comprensión del problema, pero no es concluyente. Dicha investigación requirió comenzar con una idea general y utilizarla como herramienta para identificar problemas que pueden convertirse en temas para futuras investigaciones.

La investigación exploratoria conlleva a un primer acercamiento antes de cubrir un tema específico en un trabajo de investigación más profundo. Es el proceso de recopilación de información básica relacionada con la pregunta de investigación. La investigación exploratoria permitió comprender la verdadera naturaleza de la pregunta de investigación, así como los aspectos más interesantes a considerar en tu investigación (Sampieri & Mendoza, 2019).

Este estudio se realizó utilizando una metodología cuantitativa. Según Sampieri y Mendoza (2019), este tipo de investigación consiste en un conjunto de métodos y técnicas encaminados a descubrir conocimiento sobre la realidad social a través de la extensión, cantidad y significado de los hechos. Se analiza el sujeto mismo o sus representaciones sociales.

Se llevó a cabo un diseño de investigación no experimental, puesto que, se tiene como finalidad recopilar información desde una postura independiente sin alterar la información recopilada. En lugar de manipular una variable independiente, los investigadores que realizan investigaciones no experimentales simplemente miden las variables tal como ocurren naturalmente (López & Fachelli, 2019).

Así mismo, se presentó este estudio con un corte transversal, según los autores Fernández, Hernández y Baptista (2019) es un tipo de diseño de investigación en el que recopila datos de muchas personas diferentes en un solo momento. En la investigación transversal, se

observan las variables sin influir en ellas.

Se aplicó como técnica de investigación la encuesta que se toma como base para la realización de preguntas referidas a la problemática en este caso analizar la situación actual de Institución financiera de la ciudad de Guayaquil en cuanto a la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, para cada punto de interés presentado en la investigación se aplicó la técnica de la observación.

En el presente artículo se empleó una metodología de análisis comparativo para evaluar las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad. Según Leech y Onwuegbuzie (2009), la interpretación de los resultados en la investigación mixta debe considerar la convergencia, divergencia y complementariedad de los datos cuantitativos y cualitativos. Además, se puede añadir que, el diseño de investigación mixta debe ser cuidadosamente planificado para asegurar la integración de los datos cuantitativos y cualitativos de manera coherente y válida. La elección del diseño adecuado dependerá de los objetivos de la investigación, las preguntas de investigación y las características del contexto. Flick (2015)

## ANÁLISIS Y RESULTADOS

Se evaluó en un cuadro comparativo las estrategias aplicadas en el periodo 2021 – 2022, de acuerdo a los datos de los Reportes Integrados de la entidad financiera de la ciudad de Guayaquil.

### Análisis Comparativo Estrategias Sostenibles 2021-2022

<b>ESTRATEGIAS SOSTENIBLES</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Políticas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza)</b>	Cumplimiento de lineamientos ASG	Continuidad en la aplicación de políticas ASG
<b>Banca Responsable</b>	Suscripción a los Principios para una Banca Responsable	Desarrollo de productos inclusivos y de menor impacto ambiental
<b>Participación de Grupos de Interés</b>	Involucramiento de Banqueros del Barrio, clientes y proveedores	Fortalecimiento de relaciones con grupos de interés externos
<b>Cultura Responsable</b>	Promoción de criterios ASG en actividades y decisiones	Fomento de una cultura responsable en el banco

Tabla: Datos de Reporte Integrado de una Institución financiera de la ciudad de Guayaquil 2021 – 2022

#### *Políticas ASG*

Las políticas ASG (ambientales, sociales y de gobernanzas) abarcan una extensa gama de temas, como el cambio climático, la biodiversidad, los derechos humanos y la corrupción, en el 2021 el Banco estableció un Comité ASG para supervisar la implementación de estas políticas, desde ese año se mantenido con las políticas que le dan apertura y aumenta la ventaja competitiva en el mercado financiero.

#### **Banca Responsable**

El Banco se ha suscrito a los Principios para una Banca Responsable, que son un

conjunto de compromisos para promover la sostenibilidad en el sector financiero, poco a poco en el 2022 continuó desarrollando productos inclusivos y de menor impacto ambiental, como microcréditos y créditos verdes.

En el 2023 recibió un reconocimiento como Empresa Triple Impacto por su compromiso en el ambiente laboral, económico, social y ambiental.

### **Grupo de Interés**

En lo que conlleva a la participación de Grupos de Interés, en el 2010 hasta la actualidad la entidad financiera ha involucrado a sus *stakeholders*, como Banqueros del Barrio, clientes y proveedores, en el desarrollo de sus estrategias sostenibles, esto muestra un acercamiento más atento a los clientes y usuarios. Además, ha fortalecido sus relaciones con grupos de interés externos, como organizaciones no gubernamentales y universidades, hasta la actualidad.

Las agencias transmiten información al equipo de diseño para comprender lo que quieren y necesitan sus clientes. El foco de la política general de RSE de la matriz de esta Institución financiera de la ciudad de Guayaquil se sitúa en la gestión de la sostenibilidad. Como se puede observar en el gráfico, tiene una estructura de gestión bien desarrollada. Desde la junta directiva a nivel estratégico hasta el comité de sostenibilidad a nivel táctico, el director de sostenibilidad a nivel operativo.

Además, el grupo matriz ha propuesto un enfoque de tres pasos para mejorar sus valores de responsabilidad social, también ha dividido su estrategia de RSE en tres partes: mantener el statu quo, continuar con su ventaja comparativa y explorar su potencial futuro. Son protección, impulso y desarrollo.

- **Protección**

Las estrategias de protección se centran en los empleados, las relaciones laborales, la forma de trabajo, el estilo orientado al cliente y la seguridad de los sistemas de información. Esta serie de estrategias de protección no se limita sólo a los activos intangibles de la entidad

financiera, como son los recursos humanos, las relaciones y el mantenimiento de los clientes. También existen activos tangibles como sistemas de información, mantenimiento de instalaciones de oficinas, etc.

- **Empleado**

La estrategia de esta Institución financiera para con sus empleados está principalmente en línea con la de su matriz. En particular, durante la difícil fase de la pandemia del virus COVID-19, pero no cerró ninguna de sus agencias en todo el país. Además, ha respondido de forma diferente a las distintas demandas del mercado. El objetivo principal era permitir que todo el grupo trabajara sin problemas y eficientemente con alta calidad. Debido a la situación epidemiológica del COVID-19, cada cantón y provincia tuvo su política de prevención de epidemias.

Al mismo tiempo, esta entidad financiera ha comenzado a formar a su personal de ventas online para que la marca pueda vender online y compensar la pérdida de tiendas físicas. A medida que la epidemia disminuyó, reanudo rápidamente sus operaciones, proporcionó a los empleados buenas máscaras y tomó medidas de seguridad adecuadas para garantizar que la fuerza laboral trabajara en un entorno seguro.

En este caso, la entidad financiera da prioridad a los empleados fijos a tiempo completos. Para los empleados a tiempo parcial, su función principal es reforzar a los empleados a tiempo completos durante los períodos pico. Los empleados con contrato temporal no son renovados por la empresa si no existe la actividad necesaria. La disminución indica que las empleadas a tiempos parciales han reducido ligeramente más que los empleados a tiempo parcial.

- **Relaciones laborales**

La ventaja más significativa es que sus empleados respetan enormemente los derechos laborales. Aun así, también tienen una participación sustancial, que es una de las razones

importantes por las que su modelo de negocio es sostenible.

Este código de conducta de esta entidad financiera es apto para que todas las empresas y sus empleados lo sigan y aprendan. Y no sólo está muy preocupada por la protección y mantenimiento de los derechos, sino que también tiene un altísimo reconocimiento de las leyes nacionales, pero también de la estricta implementación de los requisitos mencionados en el convenio colectivo. Estos incluyen la inducción de los empleados y la formación en el puesto de trabajo, el mantenimiento del entorno laboral e incluso el horario de trabajo. Como parte interesada, la empresa no sólo debe cumplir estrictamente las leyes y reglamentos del Estado, sino que también exigen estrictamente el código de conducta y las normas internas de la empresa.

- **Forma de trabajo**

Debido a la particularidad del año pasado, la empresa decidió abrir la modalidad de teletrabajo para garantizar la salud de los empleados y la salud de los empleados. Los principales mercados son España y otros. Esta particularidad ha obligado a las empresas a desarrollar nuevos modelos de oficinas en función de la situación. Por ejemplo, hacían fotografías para eventos y colecciones para la tienda online de este banco.

Este modelo no sólo puede garantizar la salud de los empleados y responder activamente al llamado del Estado, sino que tampoco afecta el progreso de la empresa y evita pérdidas a la empresa. En la sede corporativa de la institución financiera se entregó ordenadores portátiles a todos los empleados y se formó en herramientas específicas para garantizar la continuidad del negocio.

- **Servicio al cliente**

Para la industria bancaria, la expresión más significativa de responsabilidad social corporativa es la relación con los consumidores. En el pasado 2020, los departamentos de atención al cliente de las cadenas del Grupo gestionaron un total de 53.735.989 contactos

(Banco Guayaquil, 2020). De todos ellos, la actuación de esta entidad financiera de la ciudad la ciudad de Guayaquil fue la más impresionante. Aportó cerca del 80% del número total de conexiones durante todo el año.

En comparación con 2019, esta cifra casi se duplicó. Esto podría deberse a que durante el período sin contacto de COVID-19, la mayoría de las ventas se realizaron en línea. Por tanto, la comunicación con los clientes se realiza online. La relación entre la entidad financiera y sus clientes se estrechó a través de diferentes canales online, como llamadas telefónicas, correos electrónicos, reenvío de comentarios en redes sociales, etc. Y, los temas de comunicación con los clientes son amplios.

En la prestación de servicios, existe una estrecha comunicación con el cliente. Debido a que el servicio al cliente se centra principalmente en el progreso logístico, el estado de los pedidos y los niveles de existencias, el número de interacciones con los clientes y los niveles de servicio en toda la cadena de suministro.

La entidad financiera tiene el mayor número de usuarios en redes sociales, que cuenta con más de 4 millones de seguidores en Instagram. Esto demuestra que, en el mundo actual de compras por Internet muy avanzadas, sigue los cambios para seguir profundizando el reconocimiento de marca de sus usuarios.

- **Seguridad del sistema de información**

En materia de sistemas de información, la percepción básica de la matriz es que los sistemas de información son el puente que sostiene y mejora la relación entre la empresa y sus clientes. Esta entidad financiera necesita hacer todo lo posible para satisfacer las necesidades de productos y servicios de sus clientes, cuando y donde estén. Además, la tecnología de la información permite la entrega de productos y servicios a los clientes en tiempo real, independientemente de la ubicación geográfica y el tiempo. Por lo tanto, al utilizar esta tecnología, la seguridad de los datos es una consideración primordial. En términos de política,

con la introducción de la Política de Seguridad de la Información en Internet, también ha desarrollado principios y directrices de forma interna y cumpliendo con la normativa de cada país y región.

Al mismo tiempo, ha invertido mucho en la supervisión online de sus canales de venta online y de sus canales logísticos. Se han desarrollado mejoras y existen contratos de servicios con plataformas de terceros para proteger la información de compras de los usuarios y los sistemas de ventas y logística.

- **Gestión administrativa**

Después de la protección de activos, hay más estrategias en marcha. La estrategia impulsora cubre principalmente la innovación, la diversidad de recursos humanos y los desarrolladores inteligentes especializados. La innovación es la actividad del ser humano para ampliar continuamente los procesos y resultados de sus percepciones y comportamiento hacia el mundo objetivo y hacia sí mismo con el fin de satisfacer sus necesidades.

- **Innovación**

La primera dimensión es la innovación. Al estar en la industria bancaria, el cliente está en el centro de las decisiones y del negocio de la empresa. Por tanto, toda creación está impulsada y orientada al servicio del cliente. La posición de la institución financiera de la ciudad de Guayaquil como líder del sector sólo podrá mantenerse en este entorno impredecible si mantenemos constantemente nuestra actitud y capacidad de innovación.

Por este motivo, ha comenzado a adaptarse al cambiante entorno externo para explorar un enfoque de futuro orientado al desarrollo sostenible. Esto permite desarrollar soluciones a los desafíos que enfrenta y generar beneficios para las personas, el planeta y el fortalecimiento del sistema económico global en todo momento.

A lo largo de su historia, esta institución financiera y su matriz se han caracterizado por su capacidad para anticiparse con precisión a las necesidades de los clientes y su capacidad

para adaptarse rápidamente a un entorno en constante cambio, proporcionando una respuesta inmediata. Por tanto, esto ha requerido se desarrolle continuamente nuevas soluciones, nuevos productos, nuevos procesos y, en definitiva, nuevas formas de hacer las cosas que busquen ofrecer valor a sus clientes.

- **Diversidad, inclusión, igualdad y conciliación**

El desempeño es principalmente una cuestión de recursos humanos. Intrínsecamente cultural, adopta una cultura empresarial inclusiva. Es por esto que sus equipos de diseño, producción y ventas provienen de diferentes bases educativas, orígenes, culturas y experiencias. Además, el género, la expresión, la orientación sexual, la raza, el origen étnico, la situación económica, la condición física y el nivel educativo son diversos.

En esta institución financiera de la ciudad de Guayaquil las mujeres suponen el 76% de la plantilla. En concreto, más del 80% de los puestos directivos están ocupados por mujeres, valor que el año pasado era del 79%.

En cinco años, la representación de las mujeres en el Consejo de Administración ha aumentado significativamente (de 14 puntos porcentuales desde 2016 al 36% en 2020) y en el nivel directivo superior (+5 puntos porcentuales). Alta dirección (+5 puntos porcentuales).

Los comités de seguimiento de estos planes se reúnen cada seis meses para comprobar la implementación y eficacia de estos planes. Los comités de seguimiento de estos planes se reúnen cada seis meses para revisar la implementación y eficacia de las medidas. El desempeño y eficacia de estas medidas. Estos planes también incluyen protocolos contra el acoso sexual y el acoso de género.

- **Gestión del talento**

En materia de gestión del talento, otra de las iniciativas lanzadas por la entidad financiera en 2020 para potenciar el talento interno Camp, un programa diseñado para identificar personas motivadas y prometedoras en las agencias. Les ayuda a crecer

proporcionándoles las habilidades y conocimientos que necesitan.

Como resultado, parte del personal interno la institución ha sido ascendido de dependiente de tienda a estilista de tienda online, de dependiente de tienda a especialista en tendencias, o de director de almacén a director de producto. Este producto se lanzó en 19 mercados europeos a finales de 2020. Lanzamiento al mercado. En el proceso de selección participaron más de 800 personas. El proceso de selección ha dado como resultado alrededor de 30 puestos ya cubiertos en productos, tecnología y servicios centrales. (Banco Guayaquil, 2020).

- **Impactos ambientales**

En respuesta al estado actual del calentamiento global, la empresa matriz ha hecho su considerable riqueza y también ha comenzado a pensar en cómo puede contribuir al medio ambiente. El Grupo de la entidad financiera ha fijado seis principios para la protección del medio ambiente natural. Estos son

- Desarrollar la conciencia ambiental teniendo en cuenta variables sociales y ecológicas al planificar y realizar actividades con socios comerciales y proveedores.
- Cumplir con la legislación ambiental aplicable, así como otras obligaciones que puedan imponerse
- Proteger el medio ambiente mediante la mejora continua de emisiones, consumo de recursos, productos químicos, residuos, etc.
- Identificar y prevenir riesgos ambientales que puedan surgir de la producción, ventas, operaciones, etc.
- Difundir la política entre todos los empleados y las empresas que integran el Grupo
- Establecer canales de comunicación con autoridades, comunidades locales y

otros actores en materia de protección ambiental, etc.

El principal atractivo del sistema de gestión ambiental de esta Institución financiera de la ciudad de Guayaquil es hacer un mejor uso de las energías limpias y utilizar de forma efectiva el modelo de gestión circular en nuestras sedes y centros logísticos. El plan ha sido aprobado por la norma internacional ISO 14001. Como resultado, el EMS está implementado en todos los centros logísticos. Además, el grupo matriz afirma contar con un equipo de personas dedicadas al seguimiento y evaluación, a la correcta implantación del Sistema de Gestión Ambiental, y a la adecuada ejecución y prevención de los riesgos ambientales asociados a estos centros.

## CONCLUSIONES

La institución financiera de la ciudad de Guayaquil ha demostrado un fuerte compromiso con la sostenibilidad y la RSE, implementando diversas estrategias que han tenido un impacto positivo en el desarrollo socioeconómico y ambiental del Ecuador. Se observa una evolución positiva en la gestión sostenible del Banco, con un mayor enfoque en la implementación y el cumplimiento de las políticas ASG, la banca responsable y la participación de los grupos de interés.

Estos análisis no se resuelven solos con el tiempo, sino que se vuelven más severos. Junto con el aumento de los niveles de vida y el creciente poder adquisitivo de las personas, sus altas expectativas de que las empresas operen de manera sostenible podrían tener un impacto significativo en las tendencias de compras. Sobre la premisa de la innovación continua, proteger a las empresas de los riesgos y se debe mejorar su rentabilidad y capacidad de desarrollo sostenible.

Además, las recomendaciones para empresas contenidas en este documento pueden proporcionar algunas ideas prácticas para las empresas del sector financiero. La presentación de los informes de desempeño en materia de RSE publicados por las empresas debe basarse en las preocupaciones de la empresa, dando prioridad a resaltar los logros de la empresa en materia de RSE.

Por último, determinar si una empresa ha asumido o no la responsabilidad social con la que se ha comprometido requiere un seguimiento por parte de todos los miembros de la sociedad. Por ejemplo, como consumidores, cada vez más personas se preocupan por los materiales respetuosos con el medio ambiente, eliminando el consumo excesivo y el desperdicio excesivo. Este cambio en los consumidores se reflejará entonces en el lado de la oferta. Cada vez más empresas invertirán en la calidad de los materiales directos como la reducción en el uso del papel.

## REFERENCIAS BIBLIOGRFICAS

- Acosta, L., & Mayorga, D. (2020). Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura. *Encuentros* , 19-27.
- Andrade, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales*, 175-193.
- Barba, D. (2022). Responsabilidad Social Empresarial. *Responsabilidad Social Empresarial*. Revista Ciencia UNEMI.
- Bustos, P., & Moreno, K. (2020). Responsabilidad social empresarial y sus efectos en la imagen de marca: Un estudio de revisión sistemática. *RECITIUTM* , 44-68.
- Calle, A., Erazo, J., & Vasquez, E. (2022). Impacto de la responsabilidad social empresarial en las instituciones de salud privadas de Azogues, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 621-629.
- Camarán, M., & Rueda, M. (2019). La Responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS). *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 41-52.
- Canta, A., & Casabella, R. (2023). *Comercio Internacional en el siglo XXI. La puerta de acceso a los negocios globales*. Buenos Aires: Dunken.
- Contreras, R. (2016). *Implementación de sistemas electrónicos de seguridad en embarcaciones de pesca artesanal en el Ecuador con financiamiento internacional*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Cordero, J. (2017). La responsabilidad social empresarial. Una óptica desde los stakeholders. *La responsabilidad social empresarial. Una óptica desde los stakeholders*. Universidad de Azuay.
- Díaz, A. (2019). *América Latina y el Caribe : la propiedad intelectual después de los tratados de libre comercio*. Bogota: Política Científica y Tecnológica.
- Duarte, F. (2017). Responsabilidad social empresarial. *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/18221>
- Flores, A. (2018). *LA EXPANSIÓN INTERNACIONAL DE LAS FRANQUICIAS MEXICANAS*:

*FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES QUE DETERMINAN SU GRADO DE INTERNACIONALIZACIÓN Y LA ELECCIÓN DEL PAÍS DE DESTINO.* Mexico: Universidad Autonoma de Nueva Leon.

Florez, C. (2022). *La liberalización de los mercados y el fomento de la competitividad como elementos del desarrollo económico de la región de Antioquia, Colombia.* Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.

Global Accountability Consulting Group. (2021). *El Estado de la Competitividad Responsable.* Global Accountability Consulting Group.

Herrera, J., & Ochoa, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Visión de futuro*, 114-158.

Ibarbia, M. (2015). *¿ Por qué las empresas pueden cambiar el mundo? Campaña de comunicación masiva para impulsar las Empresas B en Mendoza.* Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.

Lopez, A., & Niembro, A. (2023). *La competitividad de América Latina en el comercio de servicios basados en el conocimiento.* Santiago: CEPAL.

Mendez, A., & Rodriguez, M. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis económico*, 197-217.

Mogollón, J., & Osorio, J. (2022). Responsabilidad social empresarial y América Latina: una revisión de literatura. *Equidad y Desarrollo*, 3.

Morales, M. (2017). *Estrategias de marketing internacional de la empresa campo verde para la comercialización de quinua en el mercado chino.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego

Nahuat, B. (2021). Innovación, Responsabilidad Social empresarial en grandes empresas. *Investigación administrativa*, 50-128.

Orejas, A. (2015). *Internacionalización de empresas españolas de distribución.* Madrid: Pontifica Universidad de Comillas.

Ormaza, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030.* Universidad del Zulia.

- Parodi, A. (2017). *De la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento y su impacto en el comercio exterior Ecuatoriana*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil .
- Portal, R. (2016). *EL TLC PERÚ – EEUU Y SU IMPACTO EN LAS EXPORTACIONES DE JUGO Y CONCENTRADO DE MARACUYÁ EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE. 2010 – 2014*. Lima: SUNEDU.
- Vallaes, F. (2020). ¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica. *Andamios* , 309-333.
- Vargas, G., Garcia, M., & Rodriguez, A. (2022). Responsabilidad social empresarial, cambio institucional y organizacional del sector petrolero colombiano. *Revista de ciencias sociales*, 175-186.