

# Responsabilidad Social y Gobernanza como estrategia de gestión en las organizaciones

## Social responsibility and governance as a management strategy in organizations

**Recibido:** 24 de junio de 2022

**Aprobado:** 25 de noviembre de 2022

**Forma de citar:** M.M. Rodríguez Castilla, M.M. Peñaranda Peñaranda, N.J. Jácome Castilla, "Responsabilidad Social y Gobernanza como estrategia de gestión en las organizaciones", *Mundo Fesc*, vol 12 no. S3 pp. 242-265 de 2022

**Magda Mildreth Rodríguez Castilla\*** 

Magister en Administración de Organizaciones  
mmrodriguez@ufpso.edu.co  
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña  
Ocaña, Colombia.

**Marta Milena Peñaranda Peñaranda** 

Magister en Administración de Organizaciones  
mmpenarandap@ufpso.edu.co  
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña  
Ocaña, Colombia.

**Naydú Judith Jácome Castilla** 

Magister en Gerencia de Empresas Mención Finanzas  
njjacomec@ufpso.edu.co  
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña  
Ocaña, Colombia.

**\*Autor para correspondencia:**  
mmrodriguez@ufpso.edu.co



# Responsabilidad Social y Gobernanza como estrategia de gestión en las organizaciones

## Resumen

La responsabilidad social empresarial, como estrategia en la gestión de negocios, requiere de la alineación de los objetivos empresariales desde lo económico, social y ambiental, asegurando la rentabilidad empresarial en el marco de la sostenibilidad. En la búsqueda de este equilibrio juega un papel trascendental la gobernanza, vista como la capacidad que tiene una empresa en los procesos de gestión, administración, normatividad, formas de gobierno, toma de decisiones, entre otras, con la participación de diferentes actores. En este sentido, la gobernanza en el marco de la responsabilidad social se convierte en un reto empresarial. La investigación tiene como objetivo comparar el comportamiento empresarial responsable de las empresas de sector servicios, comercio y sin ánimo de lucro de la ciudad de Ocaña en el marco de la gobernanza, para determinar la forma como estas se administran. Para ello, se llevó a cabo un enfoque de investigación cuantitativo no experimental de tipo transversal descriptivo. Se consultaron documentos desde los referentes teóricos de la responsabilidad social empresarial. Con la información suministrada se realizó un análisis de varianza con el empleo del software estadístico SPSS. Los resultados muestran cómo la gobernanza se desarrolla y consolida en las empresas participantes en la investigación.

**Palabras clave:** Gobernanza, responsabilidad social empresarial, comportamiento empresarial responsable

# **Social responsibility and governance as a management strategy in organizations**

## **Abstract**

Corporate social responsibility as a strategy in business management requires the alignment of business objectives from the economic, social and environmental aspects, ensuring business profitability within the framework of sustainability. In the search for this balance, governance plays a transcendental role, seen as the capacity that a company has in the processes of management, administration, regulations, forms of government, decision-making, among others, with the participation of different actors. In this sense, governance within the framework of social responsibility becomes a challenge for organizations. The objective of the research is to compare the responsible business behavior of companies in the services, commerce and non-profit sectors of the city of Ocaña in the framework of governance, to determine how they are managed. For this, a non-experimental quantitative research approach of a descriptive cross-sectional type was carried out. Documents were consulted from the theoretical references of Corporate Social Responsibility. With the information provided, an analysis of variance was performed using the spss statistical software. The results show how governance is developed and consolidated in the companies participating in the research.

**Keywords:** Governance, corporate social responsibility, responsible business behavior

## Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), demanda una mirada holística que integre los objetivos empresariales desde lo económico, social y ambiental. Lo anterior exige la alineación en el aseguramiento de la rentabilidad empresarial desde la sostenibilidad, sin importar el tamaño y la actividad que realice la empresa, ya que esta no es un compromiso de las grandes organizaciones, sino que debe ser abordado por toda clase de organización, al traerles beneficios que le permiten crear una imagen corporativa positiva a partir de la implementación del bienestar de sus grupos de interés, equidad social, cuidado del medio ambiente, garantizando su permanencia y consolidación empresarial.

Es así como [1] expresan que, "hoy más que nunca, se requiere que las empresas actúen y sean líderes en la construcción de desarrollo sostenible con impacto positivo en la sociedad".

La Norma ISO 26000 establece que la RSE es un conjunto de acciones con las que una organización demuestra su compromiso y responsabilidad con los impactos socio-ambientales resultantes de sus actividades comerciales. Este tipo de acciones deben estar relacionadas con los intereses de la comunidad y los objetivos de desarrollo sostenible planteados. Pero, además, se deben integrar a las actividades diarias de la organización, reflejando siempre la ética y legalidad (p. 19).

En conformidad con esa afirmación, la gobernanza juega un papel crucial en las organizaciones, de ahí que [2] explica que esta se asocia a los procesos de dirección que requiere de la participación de distintos actores, para diseñar y ejecutar objetivos acordes a la estructura definida, pero teniendo presente la relación entre las normas de producción y las acciones sociales, aspectos inherentes a la actividad gerencial, científica y tecnológica.

Del mismo modo, se puede decir que estas organizaciones son gestionadas a partir de un enfoque gubernamental, por lo que además de abordar las problemáticas asociadas al diseño de los objetivos corporativos, se deben establecer y manejar los vínculos relacionales con los agentes del entorno empresarial, es decir, con aquellos individuos que hacen parte de su esfera de influencia [3]. Por otro lado, debe comprenderse que la gobernanza desde su conceptualización no se basa solo en la capacidad de gerenciar, sino en la posibilidad de integrar las decisiones tomadas hacia entornos sociales y organizacionales, pero su complejidad requiere la intervención y convergencia de múltiples actores cuyas características comunes pueden facilitar la solución de problemáticas diversas dentro de la organización [4].

Considerando la relevancia de la temática anteriormente mencionada y con el propósito

de realizar un análisis comparativo sobre el comportamiento empresarial responsable de las empresas del sector servicios, comercio y sin ánimo de lucro de la ciudad de Ocaña en la dimensión gobernanza, para así conocer la forma como administran sus negocios.

La investigación realizada se encuentra plasmada en el siguiente artículo donde en la primera parte de esta investigación se revisa la literatura relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a la luz de la dimensión gobernanza. Una segunda parte se describe la metodología utilizada, la cual se direccionó bajo un paradigma positivista, desde el enfoque cuantitativo, como se muestra en la tabla I:

**Tabla I. Metodología empleada**

<b>Metodología</b>	<b>La metodología empleada es de tipo cuantitativa.</b>
<b>Diseño metodológico</b>	El estudio fue no experimental de tipo transversal descriptivo.
<b>Muestra</b>	117 empresas del sector servicios. 340 empresas del sector comercio. 74 empresas del sector sin ánimo de lucro.
<b>Componentes del estudio</b>	Responsabilidad Social Empresarial.
<b>Técnica y estrategia metodológica</b>	Cuestionario a directivos de las empresas bajo estudio en la ciudad de Ocaña, Colombia.
<b>Instrumento de recolección de información</b>	Se recoge la información mediante un cuestionario diseñado bajo la escala Likert.

La tercera parte presenta los resultados que describen cómo la gobernanza se desarrolla y consolida en las empresas participantes en la investigación y, finalmente, se presentan las conclusiones más relevantes del estudio.

Los aportes de este artículo podrán constituirse en un material de apoyo que refleja el comportamiento responsable de un sector específico y sirva para consolidar estas acciones en otros sectores económicos.

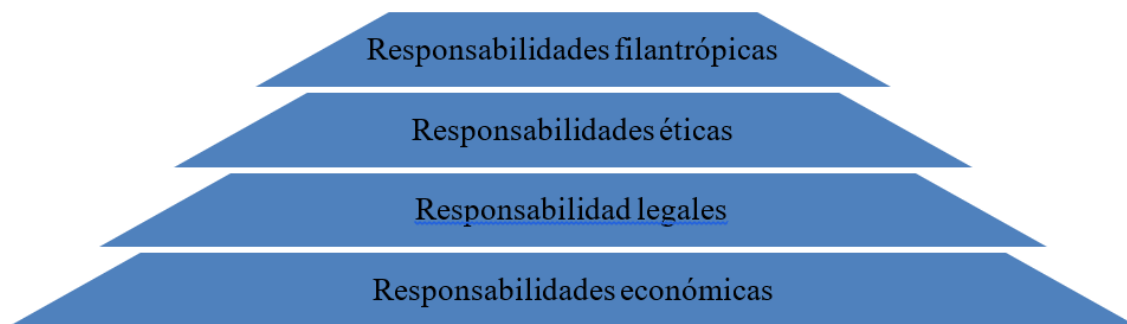
**Revisión de literatura**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ha sido un tema de constante investigación de hace más de medio siglo, cuando teóricos como Friedman (1962) establecieron que el objetivo primordial de toda organización debía ser la adquisición de riqueza sin tomar en cuenta el impacto generado en sus grupos de interés, lo cual fue contradicho por Carroll (1989) quien incorporó a las meta económicas aspectos como la legalidad y la ética, pero además manifestó que la RSE y las finanzas están directamente entrelazadas. Sin embargo, para medir el desempeño de las prácticas socialmente responsables, es necesario tomar en cuenta el tamaño de la organización, puesto que este factor incide positivamente en ello, siendo visible esto en el hecho de que las empresas de mayor

tamaño tienen una mayor tendencia a adoptar estas prácticas a raíz de la elevada presión ejercida por sus stakeholders [5].

[6] hace alusión a lo expuesto previamente por [7] quien establece la existencia de tres niveles dentro de la Responsabilidad Social; un nivel primario, relacionado con el compromiso inicial adquirido por la empresa con respecto a sus obligaciones básicas como empleador a saber, el pago de salarios, remuneración de accionistas, el pago a proveedores y el reembolso de los préstamos adquiridos. Un nivel secundario, en el cual las organizaciones comprenden que su interacción con el entorno genera impactos positivos y negativos, que deben ser tomados en cuenta y toma como prioridad la mitigación de los daños ambientales resultantes de sus actividades. Finalmente, en el tercer nivel, una vez se ha tomado conciencia del efecto social, ambiental y económico de su interacción con el entorno, la empresa decide influir de manera positiva en la sociedad en la que opera.

En ese sentido, [8] concluyó que existen una serie de responsabilidades de las que toda empresa debe ser consciente, razón por la cual diseñó la Pirámide de la Responsabilidad Social expuesta en la figura 1.



**Figura 1.** Pirámide de la RSE  
*Fuente:* Elaboración propia. Adaptado de [9].

Con relación a las responsabilidades filantrópicas, [8] explica que se asocian a las expectativas interpuestas por la sociedad y las acciones desarrolladas por la organización para responder como buenos actores ciudadanos y empresariales. Las responsabilidades éticas, hacen alusión a los comportamientos normados por la sociedad, que son definidos mediante reglas u expectativas que son un reflejo de la preocupación de los stakeholders, con respecto a la moral de cada uno de sus grupos de interés. Por otro lado, las responsabilidades legales y económicas, están estrechamente relacionadas, puesto que se entienden como el alcance de la misión económica y la generación de utilidades siguiendo el marco establecido por la ley. Sin embargo, de la rentabilidad económica de una empresa depende que exista la motivación suficiente para alcanzar las otras tres.

Del mismo modo, este concepto ha sido asociado a la sostenibilidad empresarial, ya que

como exponen [9] al citar a [10] “una empresa sostenible es aquella que genera valor económico, ambiental y social a mediano y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general”. Sin embargo, la RSE y la sostenibilidad se diferencian a media en que la primera, se enfoca en la reducción de los impactos generados por cada actividad empresarial, mientras que la segunda, hace alusión a la capacidad de alcanzar resultados permanentes a largo plazo.

La gestión moderna ha tomado un rumbo diferente desde el surgimiento de la RSE, por ello la literatura que aborda este tema, contiene definiciones variadas que permiten considerarlo como un constructo teórico amplio que además de tomar en cuenta responsabilidad financiera y legales de una organización, resalta el papel de cada uno de los actores ante la sociedad. Desde esa óptica, la RSE puede ser definida como la forma en que “las empresas integran elementos sociales y ambientales con las operaciones del negocio, gestión y relaciones con las partes interesadas” [11].

Desde el punto de vista financiero, [12] (como se cita en [13]) plantean; La RSE y la rentabilidad pueden estar relacionadas de tres formas: positiva, en donde las acciones de RSE mejoran el desempeño financiero de las organizaciones; negativa, en cuyo caso la implementación de las RSE afecta los resultados financieros disminuyendo la rentabilidad; y neutral o indeterminada, que es una situación en que la RSE no mejora ni desmejora el desempeño financiero medido por la rentabilidad (p. 130).

Con base a lo expuesto por [12], permite inferir que la efectividad de las acciones o prácticas de RSE adoptadas por una empresa, pueden incidir directamente en los beneficios económicos percibidos, ya que como exponen [14] ha sido un factor de complejo análisis, cuya inferencia en la creación de valor y la ventaja competitiva, trata de ser evidenciada en los resultados financieros, debido al alto costo que la adopción de la RSE tiene en las organizaciones.

La RSE también puede ser comprendida como ese aporte activo y voluntario de las organizaciones con el desarrollo económico, social y ambiental, que busca por lo general incrementar las ventajas competitivas y el valor agregado dentro del mercado. Sin embargo, este concepto se extiende más allá del cumplimiento de las normas y leyes, puesto que estas obligaciones son adquiridas generalmente por cualquier entidad al momento de su constitución, pero el nivel de respeto y cumplimiento de las regulaciones estatales, sirve como evidencia del compromiso de la organización con respecto a las demás prácticas socialmente responsables [15]

Por otro lado, aspectos relacionados con el desarrollo interno de la organización se ven afectados significativamente cuando la Responsabilidad Social Empresarial no se incorpora al ambiente laboral, este postulado es apoyado por [15] quienes afirman;

La productividad de las personas, se ve seriamente afectada cuando se encuentra

estropeada emocionalmente, y por ende los resultados de la empresa, así que, si el ambiente en que se encuentra la sociedad, y por ende la empresa, es sano y favorable, la productividad y la competitividad será mayor, pero de no ser así, se manifestará en sus resultados, de producción, de mercadeo y por ende financieros (p. 560).

En cuanto a la calidad del entorno de trabajo, es pertinente que se caracterice por la difusión de los valores y principios de la organización, pero además que las decisiones tomadas desde la alta gerencia estén dirigidas a reducir riesgos de ausentismo, la desmotivación, la apatía con los objetivos de la empresa, la generación frecuente de conflictos y poca productividad del recurso humano. Teniendo en cuenta esas problemáticas, la RSE sirve como incentivo para la innovación y el crecimiento personal de los empleados, que a partir de su interacción con los stakeholders articulan esfuerzos para buscar soluciones acordes a las necesidades de la sociedad y con miras a la sostenibilidad a largo plazo.

Desde ese punto de vista, la ISO 26000 aborda otra perspectiva de la responsabilidad social, puesto que establece una relación entre la gobernanza de las organizaciones con las normas éticas de comportamiento, como afirma [16] se espera que el compromiso especialmente de aquellos actores que tienen la posibilidad de influir positivamente en la generación de cultura, valores, estrategias, integridad y operación de las empresas, preservando la identidad de las comunidades locales. Del mismo modo, en su guía de RSE de ISO, se hace alusión a la interrelación existente entre cada una de las materias fundamentales y la dimensión de la gobernanza, destacando el hecho de que, a pesar de alinearse en su objetivo de manera individual permite la toma de decisiones con respecto a las demás materias y poner en marcha los principios de la RS.

Dentro del contexto de la RSE, la gobernanza, además de ser una materia fundamental, se presenta como un mecanismo que permite incrementar la capacidad organizacional de adoptar comportamientos socialmente responsables con relación a las otras materias. Esta condición, surge del planteamiento de la responsabilidad social como objetivo empresarial, por lo que se hace pertinente que las instituciones implementen sistemas, para tomar decisiones cob base a cada uno de los principios y prácticas, entre los que destacan la transparencia, la rendición de cuentas, el respeto por los actores involucrados y la norma, así como por la importancia de mantener un comportamiento ético cuando haya que abordar aspectos relacionados con la RSE [16].

Por otra parte, [17] definen la gobernanza de la organización como un sistema por medio del cual, una organización toma decisiones que le permitan alcanzar objetivos.

Puede incluir tanto mecanismos de administración formales como informales, los primeros basados, por ejemplo, en estructuras como procesos, sujetos a leyes y regulaciones y los mecanismos informales usualmente están vinculados tanto con los valores como con la cultura de la empresa, teniendo así influencia de los líderes de la misma (p.10).



En concordancia con lo expuesto en cada una de las materias fundamentales de la RSE, la Gobernanza en la Organización es la única de ellas que puede influir significativamente en las otras, generando la posibilidad de influenciar en la cultura y liderazgo de las empresas, impactando colateralmente en la conducta socialmente responsable de cada uno de sus stakeholders.

Según lo expuesto en el Libro Blanco, la gobernanza hace fehaciente la necesidad de promover la participación colectiva de la sociedad, involucrando a todos los actores y fijando la importancia de los principios básicos para una buena gestión de esta materia relevante, teniendo presente, aspectos como la responsabilidad, la eficacia, la coherencia y la participación [18].

Desde el punto de vista de [19], las personas que lideren la gobernanza organizacional deben permitir y aceptar a los demás miembros desde su concepción individual como ser humano y su ego, definido este como un mecanismo potencial de creación. Al mismo tiempo, es imprescindible aclarar que todos hacen parte de una misma sociedad sobre la que tienen derechos y para la que deben cumplir ciertos deberes, siendo estos partes de un ambiente con todos los aspectos holísticos que involucra.

[2], finalmente, definen elementos representativos de la Gobernanza en las Organizaciones, tal como se observa en la figura 2.

Involucramiento de procesos
Mecanismos, conceptos y herramientas de gestión que promueven y aseguran la capacidad de gobierno y autorregulación
Modificaciones de normas, estructuras y conductas administrativas que producen cambios en la forma de gestionar
Liderazgo y ejercicio de la autoridad económica, política y administrativa de una organización en la toma de decisiones
Diseño y construcción de acuerdos
Diseño y ejecución de objetivos mediante la participación amplia de varios actores
Valores, bienestar y avance en el conocimiento y la calidad de una organización
Relaciones internas y con los stakeholders en orden a los propósitos institucionales
Ejercicio del poder en las estructuras organizacionales

**Figura 2.** Elementos representativos de la Gobernanza Organizacional  
*Fuente:* Elaboración propia. Adaptado de [2].

Por tal motivo, es posible afirmar que la materia de Gobernanza en las organizaciones se caracteriza por su enfoque multidisciplinario, al analizar la conducta de las instituciones e indagar en su estructura, generando nuevas metodologías de operación e incentivos, los cuales se rigen por una serie de restricciones sociales y éticas que guían la conducta de los miembros de la misma, al tiempo que alivianan el peso de los stakeholders sobre la organización.

Al examinar cada uno de los sectores objeto de estudio, a su vez ESALES, comercio y

servicios, se busca relacionar su participación en el entorno con las prácticas de RSE. Desde esa perspectiva, es preciso afirmar que desde su constitución legal y la definición de su marco axiológico las organizaciones no lucrativas o ESALES, se caracterizan por abordar “las preocupaciones medioambientales y el diálogo con los grupos de interés que promulga la responsabilidad social corporativa”. Es decir, que desde su surgimiento, este tipo de organizaciones asumen su compromiso con la sociedad, ya que toman como referente de su accionar las demandas o exigencias de los ciudadanos y lo suman a sus políticas de convivencia dentro del entorno. Las entidades de este tipo, se caracterizan por su “proyección externa, permeable, participativa y transparente” como rasgos fundamentales de comportamiento socialmente responsable. Dado que es una generación de capital social, la entidad sin ánimo de lucro llegará a ser socialmente eficiente si logra llevar las problemáticas sociales hacia la transformación, siendo coherente con las necesidades actuales y futuras del entorno en que se desenvuelve [20].

[21] habla del tercer sector haciendo alusión a las ESALES, cuando explica que estas “se incorporan al modelo de Responsabilidad Social Corporativa desde su propio entender de la economía y participación, incorpora a la ética de sus actividades y a un modelo de actuar las acciones objetivo de la organización”, sacando a relucir el hecho de que sobreponen las necesidades sociales, la transmisión de los valores y la transparencia en su compromiso con la RSE. Este tipo de instituciones percibieron que la responsabilidad social no se basa en la gestión económica de recursos, sino que asocia un nuevo vector para lograr sostenibilidad y/o desarrollo empresarial.

Por otro lado, las empresas de los sectores comercio y servicios, se ven enfrentadas cada vez más a problemas asociados con la corrupción y la falta de transparencia, por lo que ha sido menester que establezcan nuevos lineamientos éticos en el desarrollo de su actividad económica. Parte de esa necesidad, surge de la postura adoptada por los consumidores actuales por contar con mayor libertad en la elección del lugar y objeto de consumo, ya que existe una afluencia desmesurada de ofertas y servicios por parte de las organizaciones, pero ya cuentan con acceso fácil a las fuentes de información y un conocimiento mayor del mercado. Desde ese punto de vista, las actividades de una organización y su aporte es percibido, razón por la que el consumidor desea desenvolverse en un entorno ambientalmente y socialmente sostenible [22].

Finalmente, toma relevancia lo expresado por [23] sobre el hecho de que cualquier empresa puede incorporar a su identidad la RSE como estrategia, teniendo presente la ética, la sostenibilidad y el actuar responsable como pilares fundamentales. Del mismo modo, afirman que este tipo de acciones derivan en “la generación de valor en su producto y/o servicio, involucramiento de la comunidad y el crecimiento sostenible de los negocios bajo parámetros globales”. Por otro lado, para que la gobernanza se dé a cabalidad una organización se debe caracterizar por su componente ético, ya que en este se hace mención de los deberes que se adquieren con la sociedad y la responsabilidad de cada uno de los miembros que la conforman, de ahí que se promuevan estrategias

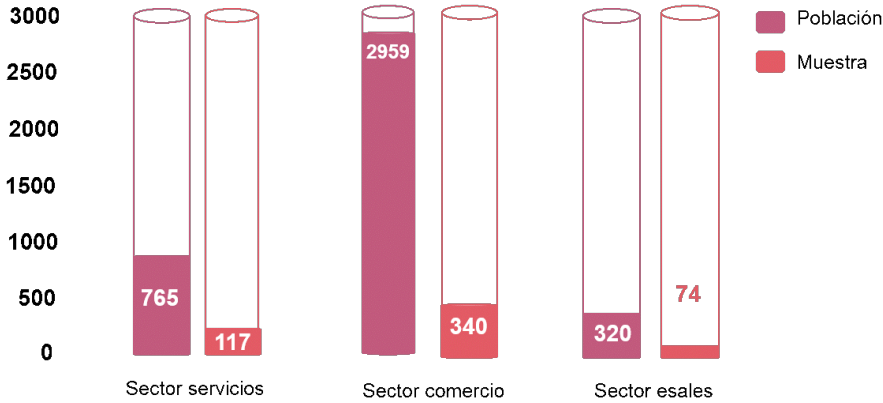
que garanticen el comportamiento ético y un buen proceder frente a la realidad social y la preservación del medio ambiente [24].

## Materiales y métodos

La investigación se direccionó bajo un paradigma positivista, lo que implica el empleo de un método cuantitativo que permita descubrir y validar el conocimiento de la responsabilidad social empresarial en las empresas de servicios, comerciales y sin ánimo de lucro, contrastando los criterios ideales desde la normativa con la realidad de estas empresas en Ocaña, Norte de Santander.

El estudio fue no experimental, de tipo transversal descriptivo, pues recolectan datos en un solo momento del tiempo mediante un cuestionario, la cual busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice [25].

La investigación se desarrolló tomando como población las empresas de la ciudad de Ocaña, Colombia, de acuerdo con la base de datos de la Cámara de Comercio de Ocaña. Se aplicó un instrumento tipo cuestionario bajo la escala Likert a una muestra intencional, tal como se observa en la figura 3.



**Figura 3.** Sectores empresariales participantes en el estudio

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la Cámara de Comercio de Ocaña

En el procedimiento para el análisis de la información se realizó una minuciosa revisión de los documentos que existen y que puedan servir de luz a la investigación propuesta. La revisión se abordó desde los referentes teóricos que dan sustento a la Responsabilidad Social Empresarial a la luz de la gobernanza.

La información suministrada por las diferentes empresas bajo estudio a través de las encuestas, se tabularon de acuerdo con la frecuencia de las respuestas y posteriormente con el empleo del software estadístico SPSS se realiza un análisis de varianza (ANOVA), señalando la importancia de las diferentes variables de Responsabilidad Social en las

empresas bajo estudio.

A partir de la información recolectada a través de los instrumentos, se emitió un diagnóstico que permitió determinar cómo la gobernanza se desarrolla y consolida en las empresas participantes en la investigación, mediante el análisis de la información, como se observa en la figura 4.



**Figura 4.** Procedimiento para el análisis de los datos.

## Análisis y discusión

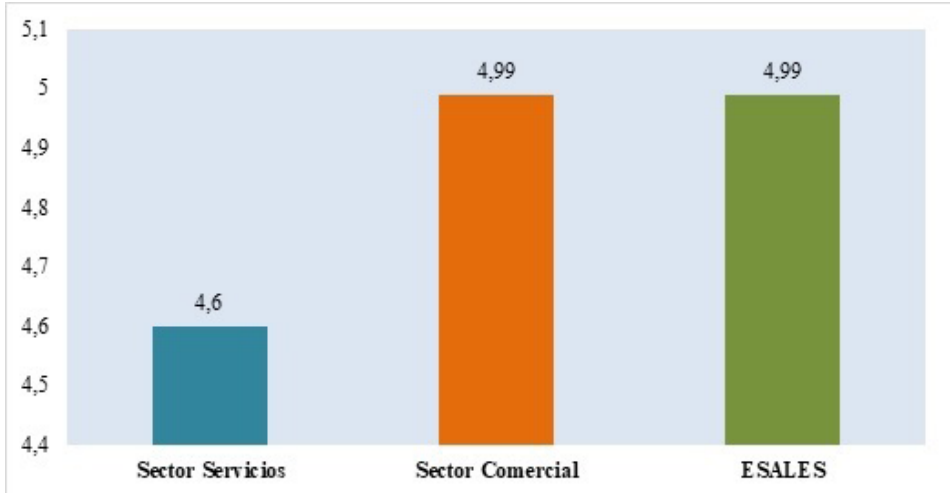
La Responsabilidad Social ha pasado a ser una estrategia para el crecimiento organizacional, que requiere de un compromiso continuo de todas las áreas de una empresa, ya que mejora la perspectiva que tiene los miembros de su esfera de influencia, incrementa el valor agregado generado por la gestión, una mejora significativa del clima organizacional y mayor credibilidad de la sociedad que le rodea, lo que en última instancia ocasiona un fortalecimiento del posicionamiento y competitividad en el entorno. De ahí que [26] aludan a la importancia que tiene este aspecto en la sostenibilidad empresarial cuando exponen:

La RSE actualmente es uno de los temas que más auge tiene en cualquier empresa, sin importar su actividad o su tamaño. Es por ello que se convierte en una oportunidad para transformar el desarrollo empresarial en pro de los grupos de interés, con la gran capacidad de llegar a contribuir al bienestar y beneficio para cada uno de ellos. (p. 23)

Desde ese punto de vista, se puede resaltar que la RS puede ser concebida como “parte

de la gestión de negocios, donde el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, expone que RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los grupos de interés”, mientras que se establecen objetivos que no solo garanticen la sostenibilidad empresarial sino también social. Algunas de las características residuales de este proceso de adaptación continuo son la reducción de las brechas, el respeto por la diversidad cultural y natural, así como la preservación del medioambiente que persista hasta las siguientes generaciones [27].

De acuerdo con el postulado anterior, el presente estudio se enfocó en la caracterización del comportamiento socialmente responsable de las organizaciones de los sectores comerciales, de servicios y Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) de la ciudad de Ocaña, tomando como referente la dimensión de gobernanza en la organización dispuesta en la Norma ISO 26000 de 2009. Una vez se realizó el análisis de las respuestas suministradas por los representantes directivos de diferentes empresas de los sectores mencionados anteriormente, se determinó el grado de adopción de las prácticas de Responsabilidad Social y clasificó la información como se observa en la figura 5.



**Figura 5.** La empresa se encuentra constituida legalmente

Como se puede observar en la figura 5, los valores medios de los resultados obtenidos durante la aplicación del instrumento de evaluación destacan como fortaleza dentro de la dimensión de gobernanza de las empresas del sector comercial y ESALES, la constitución legal de las mismas con una ponderación de 4,99 ambas en contraste con el sector servicios, cuya media se mantuvo en 4,6. Se puede resaltar que las empresas del sector comercial y ESALES trabajan por el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes en el país, lo que les aporta oportunidades para incrementar sus niveles de competitividad, sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo. Sin embargo, las empresas dedicadas a la oferta de servicios, no muestran un interés significativo en la formalización, por lo que al buscarse una mejora en la estructura y consolidación empresarial es necesario generar conciencia de las implicaciones que tienen los requisitos legales en el desarrollo empresarial y el reflejo de buenas prácticas de gobernanza.

Toda institución que desea reflejar su compromiso con la RSE, debe primero adoptar los principios que tiene inmerso. Desde esa óptica, el respeto por la ley implica que las organizaciones tienen entre sus deberes el conocimiento y cumplimiento de los preceptos legales, pero además, es pertinente que cada miembro de las mismas se involucre y sea consciente de la pertinencia de estas acciones. Para que se le reconozca por ser socialmente responsable, las empresas deben considerar cualquier obligatoriedad jurídica existente, ya que este tipo de compromisos se asocian directamente con los códigos de ética y conducta promovidos desde su interior y son reflejo ante la sociedad de la transparencia de sus acciones [16].

Por otro lado, afirma [28] que “a RSE no significa cumplir las normas legales sino ir más allá de ella, así como lleva implícito un comportamiento ético y transparente”, aspecto en el que la formalidad empresarial se vuelve un instrumento para demostrar el compromiso legal adquirido y se aprecian beneficios considerables resultantes de la relación entre el estado y la empresa. Del mismo modo, [29] hace alusión a lo expuesto en la GTC 180 donde se define la RSE como el compromiso voluntario adquirido por una organización con relación a las expectativas de desarrollo integral del ser humano en que se forman los actores involucrados, el cual da origen en el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias y que sirve como herramienta para que se certifique el crecimiento social, ecológico y económico.

Como aspecto a resaltar, la RSE de una organización se ve reflejada en el grado de cumplimiento de las regulaciones legales y fiscales que son dispuestas por los distintos entes de control de un estado o nación, de ahí que el cumplimiento al pago de impuestos se perfile como un aspecto de total relevancia en la gobernanza de las organizaciones. Desde ese punto de vista, las Entidades Sin Ánimo de Lucro siguen caracterizándose por su compromiso en este elemento diferencial obteniendo una media de 4,82, seguido del sector comercial con 4,8 y finalmente, el sector servicios con 4,3.

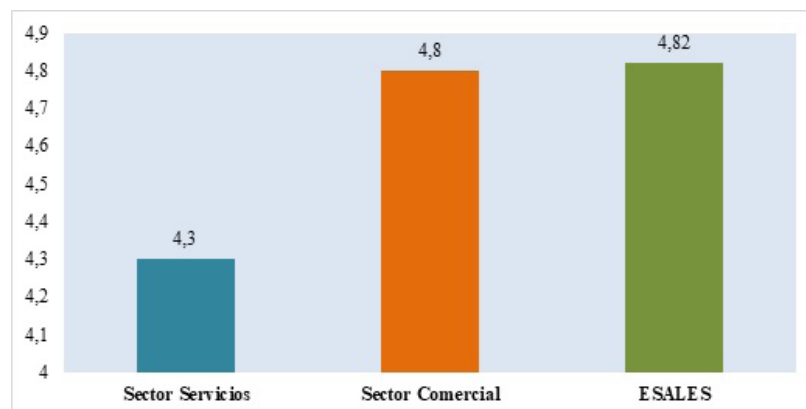
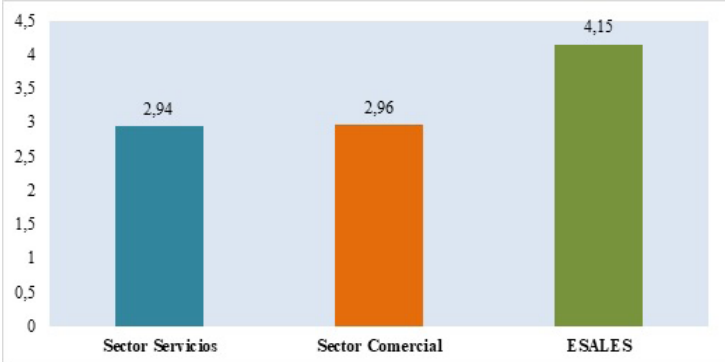


Figura 6. La empresa cumple con el pago de impuestos

De estos resultados, se pueden interpretar que para el sector servicios las acciones relacionadas con el pago de obligaciones fiscales no se encuentra en el mismo nivel de importancia que para las empresas de los otros sectores, o que por el contrario las acciones de gestión financiera no están siendo lo suficientemente eficientes para garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones en los periodos establecidos.

[30] resaltan la importancia que tiene el cumplimiento de las obligaciones tributarias en relación al crecimiento económica y mejora de la calidad de vida de los ciudad en función de los beneficios obtenidos, ya que en Colombia las empresas que dentro de sus gestión organizacional las prácticas de la RSE permitirán que sus procesos de planeación tributaria y el manejo de sus recursos económicos sean eficientes. Sin embargo, son pocas las instituciones que adopta este nuevo concepto a su modelo estratégico y quedan exentos de las deducciones y ventajas que el estado ofrece, que debido al desconocimiento hacen imposible fidelizar e impactar positivamente a los miembros de cada área de la organización (figura 7).



**Figura 7.** La empresa cuenta con misión, visión y valores

Por otro lado, la implementación de las prácticas socialmente responsables son una evidencia clara de la disminución considerable de la carga tributaria que deben asumir las empresas de forma legal, a partir de las deducciones, exenciones y demás beneficios de los que dispone la ley, derivando finalmente en un alcance de los objetivos primordiales de toda organización que es la generación de rentabilidad a los accionistas y la reducción de los gastos asociados a sus actividades económicas [31].

Existen puntos considerablemente bajos en cuanto al diseño e implementación de un marco axiológico en los sectores servicios y comercial, ya que como se aprecia en la figura 5, las medias obtenidas en ambos casos se encuentran por debajo de los 3,00 puntos lo que permite inferir que en la mayoría de las entidades que participaron del estudio los elementos como la misión, valores, principios y políticas, no son tomados con la suficiente importancia o que existe un conocimiento exacto por parte de los directivos acerca de la importancia que tiene la definición de estos aspectos en la sostenibilidad de las empresas en el mercado a corto, mediano y largo plazo. Por otro lado, es pertinente destacar que nuevamente el punto fuerte de la dimensión gobernanza para este item,

está representado por las ESALES, cuya media aritmética se mantuvo en 4,15 y destaca el compromiso de las organizaciones de este sector con relación a la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial.

[32], explican que una organización debe tener sus valores y conductas bien definidos, puesto que no basta con que la gerencia decida implementar una serie de criterios que la caractericen, sino que es pertinente que se comunique y sensibilice a los empleados, permitiéndoles acceder a distintas herramientas para su adaptación a ello. Del mismo modo, es importante contar con recurso humano consciente del impacto que las acciones individuales y colectivas de cada uno tienen en la sociedad y el entorno que les rodea, con el fin de que sea más fácil esa comunicación.

Por su parte, [33] hacen alusión a estos tres elementos de la identidad corporativa, cuando afirman:

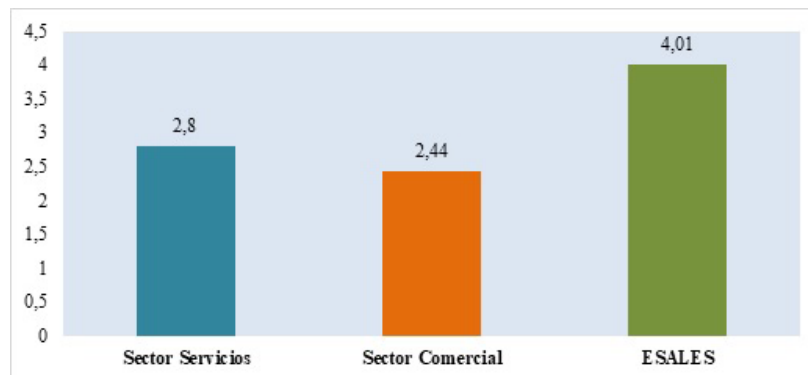
Los valores sostienen a una corporación. La misión y visión de las empresas contienen estos principios. El respeto a las leyes, el cuidado del medio ambiente, la atención a los trabajadores y la preocupación por la situación de la comunidad son cuatro pilares fundamentales que comparten las empresas socialmente responsables a nivel mundial.

Desde esa perspectiva, los valores empresariales se articulan a la misión y visión, haciendo que las empresas de la actualidad sean más conscientes y lleven a cabo sus actividades bajo la responsabilidad social, ambiental y ética. Del mismo modo, la gestión empresarial cuando es efectiva, se caracteriza por el cumplimiento irrestricto de los valores y principios que le caracterizan, propendiendo por la sostenibilidad y la interacción con los grupos sociales.

Puesto que debe existir una clara comunicación entre cada uno de los individuos que intervienen o se relacionan de alguna forma con las actividades de una empresa, la ética toma total relevancia y debe ser transmitida desde los principios corporativos a clientes, empleados, proveedores y comunidad en general. Desde esa perspectiva, los datos observados en la figura 6, permiten apreciar como los principios éticos representan un factor determinante en las prácticas socialmente responsables de las empresas del sector ESALES obteniendo una media de 4,01, mientras que para los sectores servicios (2,8) y comercial (2,44), este componente de la gobernanza en la organización no ha sido fortalecido en gran manera.

De ahí que se pueda inferir, que las prácticas de RSE presentan falencias considerables en los aspectos organizacionales que deberían transmitir de primera mano a sus grupos de influencia, la forma en que estos buscan ser sostenibles, pero mostrando claridad en sus acciones (figura 8).





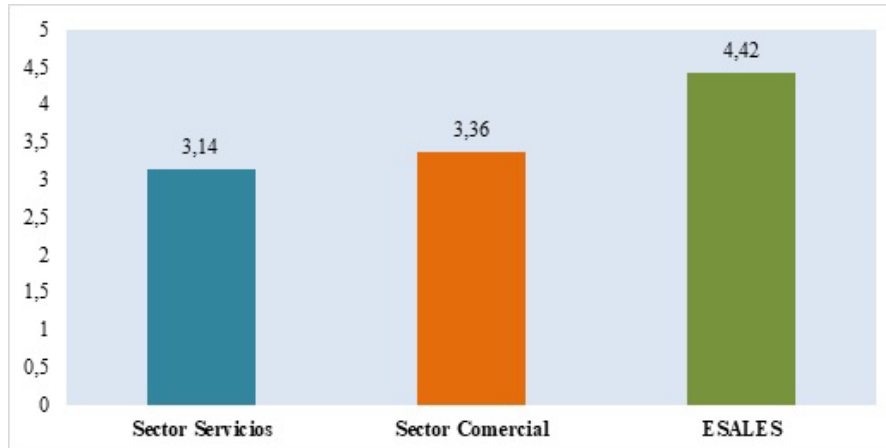
**Figura 8.** La empresa tiene fijados y divulgados entre sus stakeholders sus principios

Para [34] (como se cita en [35]) la ética de una organización se ve reflejada en el hecho de que la sociedad en general confíe en que esta se comporta apropiadamente y aplica las normas morales, pero al mismo tiempo aborda la filantropía empresarial al conseguir involucrarse de manera cercana con las necesidades de bienestar de la comunidad en la incide.

Por otro lado, [11] hace alusión al artículo del diario The Economist titulado “La buena empresa: un estudio de la responsabilidad corporativa”, en el cual relaciona el interés de los miembros de una organización con la conducta ética de los mismos, afirmando que estos inciden en el bienestar adecuado y sin una combinación de los valores corporativas no es posible alcanzarlo. Por otro lado, hace alusión a la decencia y la justicia distributiva, por medio de la cual los objetivos corporativos y los beneficios obtenidos por los trabajadores se alinean, por lo que la compensación y promoción se perfilan como mecanismos de mejora de la relación entre la empresa y su cliente interno principal.

La transparencia es un mecanismo que permite a la organización comunicarse con los stakeholders y comunicarles la importancia que su papel cumple en la toma de decisiones, de ahí que la información de la situación financiera se convierta en la herramienta principal para demostrar una gestión veraz de los recursos y por supuesto, evidencia del crecimiento y sostenibilidad empresarial.

Es por ello que cuando se analizaron las acciones llevadas a cabo por las empresas de los sectores en cuestión con respecto a la comunicación de la situación financiera con los grupos de interés, se pudo apreciar que las ESALES siguieron liderando las valoraciones medias del estudio con 4,42, seguido del sector comercial con 3,36 y el sector servicios 3,14 (figura9).

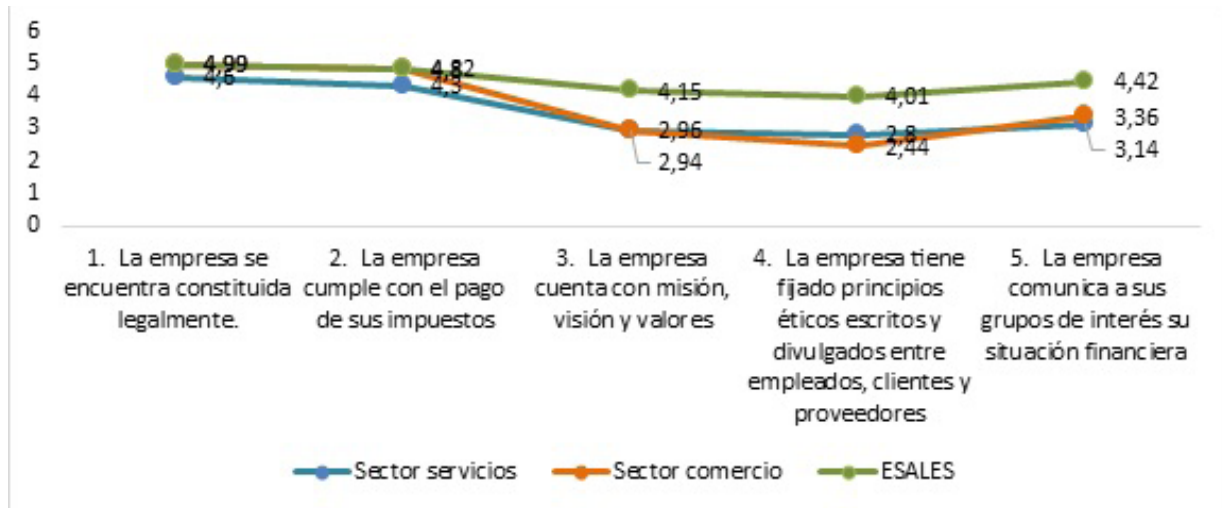


**Figura 9.** La empresa comunica a sus grupos de interés su situación financiera

En ese sentido, para [36] explican que para que una empresa sea transparente es necesario tener un proceso establecido e identificar la información que el receptor desea conocer, pero es imprescindible dejar claro que no se habla únicamente de brindar acceso a la información, sino de permitir una participación activa con la misma. Por otro lado, la transparencia está directamente relacionada con aspectos como la confianza, la credibilidad de la organización, la ética y la responsabilidad social, los cuales se ven afectados por el grado de participación del colectivo de actores involucrados. Cuando se habla de confianza, es pertinente aclarar que no solamente es percibida por los clientes externos de la organización, sino que también lo internos, compuestos por sus empleados y proveedores también modifican su comportamiento en base al nivel de confianza que tenga de ella.

La gestión de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se han involucrado poco a poco a los compromisos éticos y sociales adquiridos por una organización, cuya importancia se basa en la capacidad empresarial para comunicar la información de las acciones desarrolladas a sus grupos de interés o stakeholders, teniendo en cuenta la formulación de una política social que permita de manera estratégica solidificar la relación entre los actores, alcanzando un alto grado de transparencia gracias a los resultados alcanzados [37].

Desde esa perspectiva, con el objetivo de evaluar el impacto generado por las prácticas de RSE de cada una de las organizaciones que sirvieron para el presente estudio, se analizó la información recolectada descriptivamente, tomando los valores resultantes de las medias aritméticas de los datos en relación a la dimensión gobernanza en la organización, tal como se relaciona en la figura 10.



**Figura 10.** Medias aritméticas Dimensión Gobernanza en la organización

Se puede observar en la figura 9, que existen valores máximos de 4,99 y mínimos de 2,44; lo que indica que las empresas que participaron del estudio desde una perspectiva holística mantienen una percepción adecuada con respecto al cumplimiento de las prácticas socialmente responsable. Pero, además es posible apreciar que cada uno de los elementos analizados durante la investigación, se mantuvieron estables y por encima de los 4,00 puntos en el caso de las empresas del sector ESALES, reflejando un alto grado de compromiso adquirido en relación a la dimensión gobernanza en la organización.

Al analizar la información obtenida para la dimensión Gobernanza en la organización de cada uno de los sectores que se tomaron en cuenta en el estudio, se pudo observar que son las ESALES las empresas con un grado de compromiso mayor con las prácticas de RSE con una media de 4,48, seguida por el sector comercial con 3,71 y finalmente, el sector servicios cuya media ponderada fue la menor con 3,56.

Estos resultados, hacen visible que las organizaciones objeto de estudio han sido constituidas legalmente y se someten a cada una de las disposiciones reglamentarias que dispone el gobierno nacional y los distintos entes de control para su correcto funcionamiento. Sin embargo, se observan puntos bajos en relación a la adopción de códigos de ética, el diseño de una misión, visión y valores corporativos orientados a la RSE, percibido en el hecho de que existe poco conocimiento de los conceptos en cuestión y la imperativa necesidad de involucrar a la cultura de las organizaciones los fundamentos para que la sostenibilidad de las mismas se dé en cuestión de su comportamiento socialmente responsable.

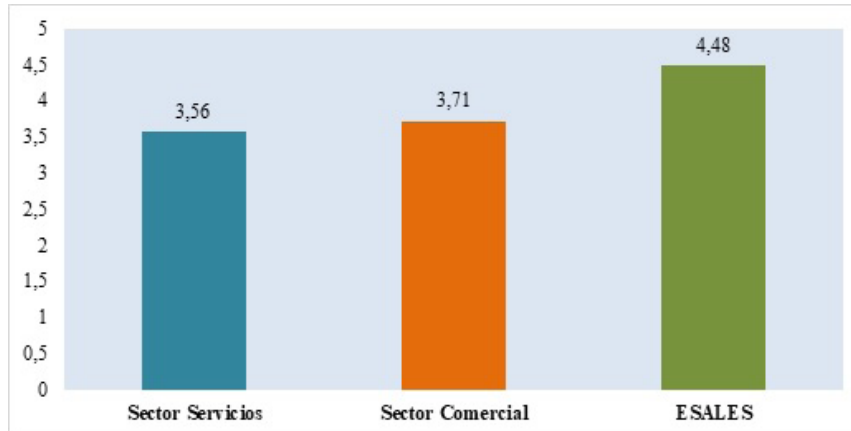


Figura 11. Medias aritméticas Dimensión Gobernanza en la organización

## Conclusiones

La Responsabilidad Social Empresarial más allá de ser una tendencia en auge, es un mecanismo que permite a las organizaciones retribuir al entorno en que se desenvuelven parte del beneficio que obtienen de sus actividades. Sin embargo, es pertinente que en ese proceso de adopción de prácticas sostenibles y socialmente responsables, se tengan presentes los elementos expuestos en las materias fundamentales de la RSE, caso tal el de la dimensión Gobernanza en la organización. En este caso, factores como la legalidad, el fomento de principios y valores, la transparencia y comunicación de información a los stakeholders sirven de reflejo del compromiso adquirido con los diversos actores de la sociedad que sirven de jueces que califican como positiva o negativa la intervención de las empresas en el medio.

Desde esa perspectiva, al analizar la relación de las empresas de los tres sectores objetos de estudio, se pudo percibir el alto grado de incorporación de las buenas prácticas de RSE en las empresas del sector solidario con mayor fuerza que en las dedicadas a la oferta de bienes y servicios. En ese sentido, los puntos identificados como de menor importancia en la formulación de estrategias responsables dentro de las organizaciones del sector servicios y comercial, estuvieron relacionados con el diseño e implementación de una misión, visión, valores y principios que se alineen con la Responsabilidad Social, en contraste con el grado de compromiso con el cumplimiento de las obligaciones fiscales que se mantuvieron en una media de 4,3 y 4,8 respectivamente. Mientras tanto, se pudo establecer que las ESALES desde su constitución se caracterizan por plantearse como objetivos fundamentales de su ejercicio en el mercado, la satisfacción de necesidades y expectativas sociales; de tal forma, que articulan esfuerzos para que el impacto generado por sus acciones contribuya al desarrollo social y económico, pero también buscan aportar en la concientización ambiental de los actores que le rodean.

Por otro lado, el punto de mayor consistencia para todas las organizaciones participantes fue el de constitución legal, lo cual hace visible la comprensión existente sobre las implicaciones que tiene este aspecto, más allá de la obtención de beneficios económicos y fiscales, en la visibilidad dentro del sector y una mejora significativa en la percepción que tienen los consumidores sobre el proceder socialmente responsable de las mismas. Desde esa óptica, la transparencia y la ética se interrelacionan, logrando que la legalidad deje de ser vista como un requisito necesario para el desarrollo empresarial y pase a ser un mecanismo de comunicación entre quienes desean obtener información del entorno, así como mejorar la gestión e influir limpiamente en el cliente interno y externo.

La Gobernanza, es una materia que permite a las personas y empresas adoptar una postura nueva con respecto al bien común y el desarrollo de acciones destinadas a marcar cambios significativos en la sociedad. Este valor agregado, se logra desde la autoridad y liderazgo, que a partir de los valores y principios permitan orientar hacia un nuevo horizonte que brinde sostenibilidad al entorno en general. Como se pudo observar, aunque se interrelaciona con las demás materias de la RSE, la Gobernanza es la única que puede lograr que las prácticas laborales, los derechos humanos, las prácticas justas de operación, asunto de los consumidores, participación activa de la comunidad puedan ser completamente articuladas a los objetivos corporativos.

## Referencias

- [1] "22 UNACIENCIA. Revista de Estudios e Investigaciones", doi: 10.35997/runacv11n20a4
- [2] F. Ganga-Contreras, Osmany A. Nuñez-Mascayano, "Gobernanza de las organizaciones: Acercamiento conceptual a las instituciones de Educación Superior Governance of organizations: Conceptual approach to higher education institutions", *Espacios*, vol. 39, p. 17, 2018.
- [3] A. Acosta-Silva, F. Ganga-Contreras y C. Rama-Vitale, "University governance: Conceptual approaches and extents", *Rev. Iberoam. Educ. Super*, vol. 12, no. 33, Feb. 2021. Doi: 10.22201/IISUE.20072872E.2021.33.854
- [4] F. Latinoamericana de Ciencias Sociales México Quintero Castellanos, "Perfiles Latinoamericanos", *Perfiles Latinoam.*, no. 50, pp. 39-57, 2017. Doi: 10.18504/pl2550-003-2017
- [5] A. B. Méndez Sáenz, M. del P. Rodríguez García y K. A. Cortez Alejandro, "Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil", *Análisis económico - Univ. Autónoma Metrop*, vol. 34, no. 86, 2019
- [6] M. E. Uribe-Macías, Ó. A. Vargas-Moreno, L. Merchán-Paredes, M. E. Uribe-Macías, Ó.

- A. Vargas-Moreno y L. Merchán-Paredes, "La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos", *Entramado*, vol. 14, no. 1, pp. 52–63, 2018. Doi: 10.18041/ENTRAMADO.2018V14N1.27107
- [7] A. Cadbury, "Corporate social responsibility", *Twenty-First Century Soc.*, vol. 1, no. 1, pp. 5–21, Jun. 2006. Doi: 10.1080/17450140600679883
- [8] A. B. Carroll, "The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders", *Bus. Horiz.*, vol. 34, no. 4, pp. 39–48, Jul. 1991. Doi: 10.1016/0007-6813(91)90005-G
- [9] M. E. Uribe Macías y M. E. Uribe Macías, "La Responsabilidad Social Empresarial y el enfoque estratégico de la Organización: evidencia empírica de los dos sectores", *Tendencias*, vol. 19, no. 1, pp. 113–139, Jul. 2018. Doi: 10.22267/RTEND.181901.90
- [10] L. Barcellos De Paula, "Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial", s.f. [En línea]. Disponible: [www.tdx.cat](http://www.tdx.cat)
- [11] E. Wulf Betancourt, *Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo*, Universida.2018.[En línea].Disponible en:[https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Severino-Gonzalez/publication/328007741\\_Responsabilidades\\_empresariales\\_analisis\\_critico\\_a\\_los\\_modelos\\_de\\_gestion/links/5bb2a6a2a6fdccd3cb813998/Responsabilidades-empresariales-analisis-critico-a-los-modelos-de-g](https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Severino-Gonzalez/publication/328007741_Responsabilidades_empresariales_analisis_critico_a_los_modelos_de_gestion/links/5bb2a6a2a6fdccd3cb813998/Responsabilidades-empresariales-analisis-critico-a-los-modelos-de-g)
- [12] S. A. Waddock, S. B. Graves y R. Gorski, "Performance Characteristics of Social and Traditional Investments", *J. Invest.*, vol. 9, no. 2, pp. 27–38, May 2000. Doi: 10.3905/JOI.2000.319421
- [13] N. M. Muñoz Murcia, L. E. Ruiz Acosta y D. A. Camargo Mayorga, "Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura", *Encuentros*, ISSN-e 2216-135X, ISSN 1692-5858, Vol. 18, no. 2, pp. 128-141, 2020. Doi: 10.15665/encuen.v18i02.2406
- [14] A. Alvarado Herrera, E. Bigné Alcañiez y R. Currás Pérez, "Perpectivas teóricas usadas para el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial: Una clasificación con base en su racionalidad", *Estud. Gerenciales*, vol. 27, no. 118, pp. 115–138, 2011
- [15] M. M. Remache-Rubio I, S. I. Villacis-Torres, and N. A. Guayta-Toapanta III, "La responsabilidad social empresarial vista desde un enfoque teórico," *Dominio las Ciencias*, ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, No. 1, 2018, págs. 550-568, vol. 4, no. 1, pp. 550–568, 2018, doi: 10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.1.enero.550-568.
- [16] "Iso 2009"

- [17] K. Tatiana Cetina Garzón y A. Liliana Betancur Parra, "Razones para implementar la Norma I.S.O. 26.000 de responsabilidad social", *Cienc. UniSalle*, 2017. [En línea]. Disponible en: [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/1476](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1476)
- [18] G. Y. Nueva Organización y J. Antonio Moreno Molina, "Gobernanza y nueva organización administrativa en la reciente legislación española y de la Unión Europea sobre contratación pública", *Rev. Adm. Pública*, vol. 204, no. 204, pp. 343–373, Dec. 2017. Doi: 10.18042/CEPC/RAP.204.12x
- [19] S. Matos, "Revisión Crítica de la ISO 26000 bajo el marco normativo venezolano", *Sapienza Organ.*, vol. 1, no. 1, pp. 67–92, 2014. [En línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056603006.pdf>
- [20] C. Marcuello, "Responsabilidad social y organizaciones no lucrativas", *Ekon. Rev. vasca Econ.*, no. 65, pp. 208–227, 2007
- [21] E. C. Arias, L. Bueno y O. Madrid, "EL Tercer Sector y la Responsabilidad Social Corporativa Una dialéctica en ebullición," 2018
- [22] E. D. M. Jiménez, "Responsabilidad Social Empresarial: una radiografía sobre la situación de los grandes contribuyentes del sector comercial de la Ciudad de Pilar", *Rev. Int. Investig. en Ciencias Soc.*, vol. 15, no. 2, pp. 339–362, Dec. 2019. Doi: 10.18004/riics.2019.diciembre.339-362
- [23] J. A. L. Quintero y F. A. C. Delgado, "Las acciones de responsabilidad social empresarial en Colombia", *Rev. Científica Profundidad Construyendo Futur.*, vol. 9, no. 9, pp. 16–24, Jul. 2018. Doi: 10.22463/24221783.2525
- [24] L. Pertuz Leones and A. Castro Alfaro, "La ética empresarial como pilar fundamental de la responsabilidad social", *Enfoque Discip.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–9, 2021
- [25] R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y M. del P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación*. 2014
- [26] M. Bibiana, P. Hernández, L. Janet y R. Sánchez, "La importancia de implementar la responsabilidad social empresarial en las Pymes de Colombia", 2016. [En línea]. Disponible en: [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas)[https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/1635](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1635)
- [27] M. M. Jácome-Castilla, N. J Rodríguez-Castilla, M. M. Peñaranda-Peñaranda, *Comportamiento empresarial responsable en los sectores económicos*, ECOE Edici. 2021
- [28] A. Gladys, V. Zorrilla, G. Asesor, V. Alberto, and C. Arroyo, "Nuevas Estrategias para la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial en las pequeñas y

micro empresas, a través de la implementación de factores de evaluación en las Contrataciones Públicas en el Perú”, Dec. 2020. [En línea]. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/17680>

- [29] D. C. Peralta Villamizar, “Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial como estrategia para el desarrollo sostenible en las Pymes”. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16539/PeraltaVillamizarDianaCarolina2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La responsabilidad social es primordial,entre los stakeholders%2C aumentando las>
- [30] L. L. Sánchez, N. Luque y J. Villalba, “La responsabilidad social empresarial frente a los beneficios tributarios y la imagen corporativa”, *Apunt. Contab.*, no. 27, pp. 129–144, Oct. 2020. Doi: 10.18601/16577175.N27.08
- [31] C. A. V. Romero, L. P. C. Botache y M. R. Restrepo, “Beneficios tributarios por la adopción de políticas de responsabilidad social empresarial (RSE)”, *Dictam. Libr.*, no. 26: Enero-Junio, pp. 17–36, Mar. 2020. Doi: 10.18041/2619-4244/DL.26.6168
- [32] Y. Bermudez-Colina and A. A. Mejías-Acosta, “Measurement of Corporate Social Responsibility: cases in Latin American Small business”, *Ingeniería Industrial*, vol. XXXIX, no. 3, pp. 315-325, 2018
- [33] J. C. Cantos, Susana y R. Kamarova, “Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y la sociedad Corporate social responsibility and its positive impact on business and society”, *Rev. Espac.*, vol. 39, no. 41, 2018
- [34] A. B. Carroll, “Business & Society: Ethics & Stakeholder Management”, *eweb:86249*, 1989
- [35] Z. Araiza Garza, V. de León Estavillo, M. C. Sierra Herrera y V. Hernández Mijares, “Dimensiones De La Responsabilidad Social Empresarial Como Determinantes De La Preferencia De Compra De Los Consumidores En La Industria Refresquera (Dimensions of Corporate Social Responsibility as Determinates of Purchase Preference of Consumers in the S”, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://papers.ssrn.com/abstract=3768742>
- [36] Y. Bencomo Fariñas y D. Fernández Pacheco, “Transparencia y rendición de cuentas: exigencias de la Responsabilidad Social de las Cooperativas no Agropecuarias en Cuba”, *REVESCO Rev. Estud. Coop.* no. 131, pp. págs. 179-198, 2019. Doi: 10.5209/REVE.62813
- [37] G. A. Rubio-Rodríguez, L. H. Aros, K. V. B. Pazmiño y N. T. M. Varón, “Análisis de las normas internacionales de información financiera y su relación con la responsabilidad social empresarial”, *Rev. Econ. y Política*, no. 31, pp. 118–131, Jan. 2020. Doi: 10.25097/REP.N31.2020.08