

**Las Empresas En Colombia y La Objetiva Responsabilidad Social Empresarial Como
Requisito De Sostenibilidad**

Hebert Raúl González Peralta

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN)
Maestría en Administración de Organizaciones
Bucaramanga, 2021

**Las Empresas En Colombia Y La Objetiva Responsabilidad Social Empresarial Como
Requisito De Sostenibilidad**

Hebert Raúl González Peralta

Monografía presentada como requisito para optar al título de:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES

Directora del Proyecto

Dra. Yolanda González Castro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
(ECACEN)
Maestría en Administración de Organizaciones
Bucaramanga, 2021

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Justificación.....	7
Descripción del problema.....	9
Formulación del problema.....	9
Formulación de hipótesis.....	10
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Resultados.....	13
Antecedentes.....	16
Concepto de RSE en la actualidad.....	25
El entorno de la Responsabilidad Social Empresarial.....	27
Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.....	30
La responsabilidad social empresarial y la administración estratégica (alineamiento).....	31
Casos de éxito de empresas responsables en Colombia.....	35
Conclusiones.....	38
Referencias.....	39

Lista de Tablas

Tabla 1. Teorías conducentes de RSE	19
Tabla 2. Evolución del pensamiento responsablemente social y corporativo.....	21
Tabla 3. Tipos de responsabilidades	29
Tabla 4. Teorías de RSE según Friedman (1984).....	33

Lista de Figuras

Figura 1. Mapa conceptual de RSE.....	13
Figura 2. Causas, objetivos, origen y finalidad de RSE	15
Figura 3. Organizaciones que impulsan RSE	26
Figura 4. Casos de éxito de RSE en Colombia	34
Figura 5. Análisis de gestión social en 500 empresas en Colombia	36

Lista de Anexos

Anexo 1. (Resumen Analítico Especializado)

Resumen

El mundo actual requiere de una conciencia adicional que propenda por una mejor sociedad y mejorar las desigualdades que hacen inequitativa una sociedad que requiere atención de parte del sistema mismo. Este desequilibrio se ha pretendido igualar con la filosofía de RSE, desde el interior de las organizaciones que proveen riquezas y son los dueños de producción tratan de menguar los desequilibrios sociales, laborales, ambientales y en general del mejoramiento de las sociedades, las personas y los entornos mismos. Es así como desde este espacio se pretende dar a conocer que se está haciendo en nuestro país por algunas organizaciones empresariales en este campo y que tan interiorizada se ha anclado en todos los niveles de las empresas. Así las cosas, se pretende indagar en el entorno nacional sobre el compromiso y aplicación correcta de las políticas en pro de beneficiar las comunidades y ayudar al medio ambiente.

Palabras clave: Ambiente, bienestar, economía, política, responsabilidad, sociedad.

Abstract

Today's world requires an additional conscience that seeks a better society and to improve the inequalities that make a society unequal and that require attention from the system itself. This imbalance has been tried to be equalized with the CSR philosophy, from within the organizations that provide wealth and are the owners of production trying to reduce social, labor and environmental imbalances and in general the improvement of societies, people and environments themselves. This is how from this space it is intended to make known what is being done in our country by some business organizations in this field and how internalized it has been anchored at all levels of companies. Thus, it is intended to inquire in the national environment about the commitment and correct application of the policies in favor of benefiting the communities and helping the environment.

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version) Translated with www.DeepL.com/Translator (free version)

Key words: Environment, economy, politics, responsibility, society, welfare.

Introducción

El presente documento se enfoca en el rol que cumplen hoy en día las organizaciones en la sociedad, siendo el actor principal en zonas de influencia para mitigar sus intervenciones en cuanto a la calidad de vida de la sociedad y el cuidado medio. Por otro lado, de qué manera interactúan y cuál es su importancia ante sus grupos de interés (Stakeholders). Así las cosas, considerando la dinámica actual en el que Colombia se encuentra y teniendo una visión general y particular de las inversiones de los escenarios que autónomamente trabajan cada una de ellas, para al final determinar la importancia y repercusión que las empresas aportan a la RSE y así, lograr un conocimiento que aporte a todo el conglomerado académico y en general, crear conciencia de los beneficios de este requisito de sostenibilidad y permanencia de los sistemas de producción y organizaciones. En efecto, se describirán los aspectos de mayor relevancia en las inversiones que se tienen ante la sociedad por parte de algunas organizaciones, de qué forma lo llevan a cabo y por consiguiente se debe estar atento a su cumplimiento efectivo y eficiente, para así poder involucrarse para su mejoramiento o reestructuración en beneficio de las empresas y la sociedad con la que se interactúa.

Serán parte de este compendio casos de éxito junto con el termómetro que los mide para de esta manera adentrarnos objetivamente y ampliar nuestra información sobre este tema de importante relevancia en el mundo actual.

Justificación

En tiempos donde día a día las organizaciones deben asumir mayores retos derivados de la masificación de los mercados que trae consigo competidores en todos los mercados, que ofrecen a los clientes toda clase de productos o servicios en tiempo real desde cualquier lugar del mundo, con las mejores cualidades, diferentes costos, y cuidando el medio ambiente, es relevante ubicarse en este contexto y propender en el mismo sentido.

De esta dinámica nace el concepto de sostenibilidad que implica preguntarse si se está haciendo hoy mejor las cosas que ayer, para consolidarnos a futuro. El concepto de RSE nace para y por el desarrollo de actividades que se inclinen por la ejecución de acciones que apunten e impacten de manera real y positiva a sus Stakeholders y población de influencia en general coadyuvando para generar acciones en favor del medio ambiente y en favor de aspectos laborales, recurso humano y comunidad de influencia.

Por lo anterior con este trabajo se aspira a conocer como algunas empresas en Colombia hoy día están enfrentando y retándose para consolidar una cierta filosofía sobre responsabilidad social empresarial para entender que no solo es un requisito de sostenibilidad, una moda y/o esnobismo y si un deber como ciudadano corporativo social y objetivamente responsable. Se consolidarán en este trabajo aspectos objetivos de cómo funcionan las políticas RSE al interior de las empresas y el grado de importancia desde la ejecución y actividad productiva. Conocer sus focos de trabajo dado que son hoy día muchos los aspectos a cubrir porque el concepto de responsabilidad social ha ampliado su abanico de injerencia y hoy no solo se limita a las zonas de influencia de operación, sino también al interior de la misma operación, vista desde el aspecto ergonómico de su recurso humano, entendido en el

sentido más amplio que incluye aspectos de clima organizacional y balance entre trabajo y calidad de vida.

Descripción del problema

La responsabilidad social empresarial, debe ser un rol asumido voluntariamente como un pacto propio de las organizaciones, ya que, al tener relación social, económica y ambiental, asegura el crecimiento de esta, por lo tanto, se deben crear ideas y acciones a fin de cumplir los objetivos planteados, y así mismo, identificar los aspectos de las organizaciones mencionadas en este trabajo, a donde apuntan sus inversiones y trabajo en RSE, incidencias en sostenibilidad, para con ello convertir todas las acciones en verdaderas inversiones para la supervivencia de las mismas.

Formulación del problema

En el presente documento, se tiene como fin investigar para responder y aportar conocimientos en relación con la siguiente pregunta: ¿Cómo están ejecutando hoy día algunas empresas sus programas y filosofía sobre Responsabilidad Social empresarial? Buscando con este cuestionamiento respuesta a tres aspectos: 1) Es una objetiva filosofía de valor al interior de la empresa? 2) Que compromisos se imponen estas empresas y cuáles son sus focos? 3) Como ha impactado en las comunidades de influencia y si son visibles sus ejecuciones?

Formulación de hipótesis

Las empresas han identificado la importancia de la inversión en RSE, se ha empezado a realizar y planear un plan de trabajo que impacte de manera real con seguimiento y objetivos planeados. Ya se superó la etapa donde era una moda temporal y se está migrando hacia una verdadera filosofía que se interesa con presupuesto y trabajo real en las comunidades de influencia. Se avanza de forma decidida en programas con alto impacto social, donde de involucran de manera objetiva los integrantes de las mismas organizaciones para apalancar cada frente de trabajo e inversión social. Los compromisos de esta son objetivos hacia las comunidades menos favorecidas, hacia la protección del medio ambiente y hacia acciones que aseguren la sostenibilidad de las organizaciones.

Así las cosas, es posible hallar una tendencia marcada a invertir responsable y objetivamente en empresas con un músculo financiero y una estructura robusta dado que se denotan un real interés en la filosofía y un plan de trabajo planeado.

Objetivos

Objetivo General

Analizar y conocer el concepto real de Responsabilidad Social Empresarial, sus antecedentes, sus acciones objetivas, con el fin de entender las tendencias y necesidades, y su anclaje real como filosofía empresarial, además de la alineación con las empresas en Colombia.

Objetivos Específicos

Identificar los aspectos en los que se está invirtiendo y donde se están focalizando los esfuerzos en RSE, como tendencia y teoría empresarial y social.

Identificar como se están integrando los aspectos sobre responsabilidad social con lo ecológico, lo social, el ámbito laboral y salud en el trabajo

Conocer casos puntuales y concretos sobre inversión en RSE en algunas empresas en Colombia.

Metodología

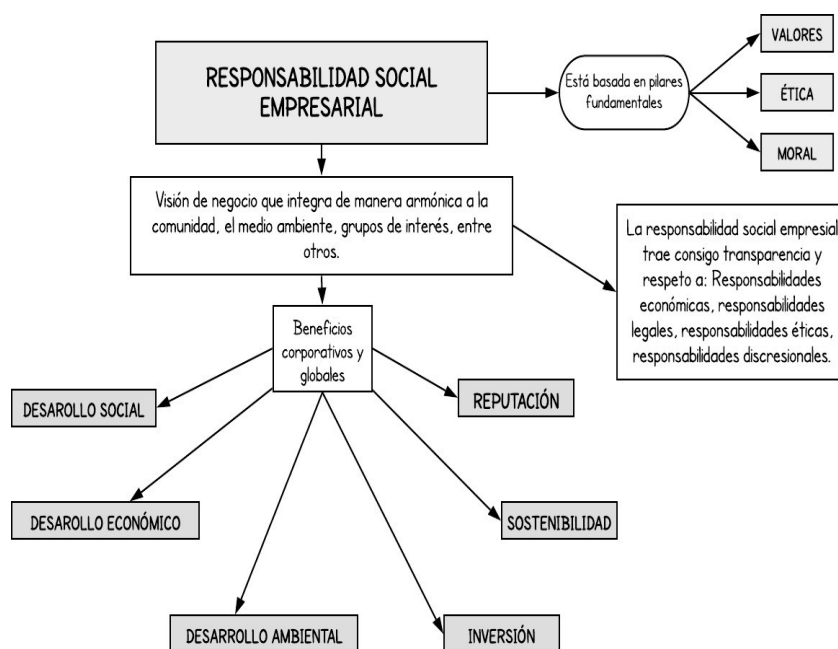
El diseño de esta investigación se presenta utilizando un enfoque cualitativo bajo un estudio analítico y comparativo basado en obras, escritos de autor, estudios especializados, soportados en fuentes bajo consultas en bases de datos virtuales de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), esto permitió identificar artículos de revistas indexadas, nacionales y extranjeras, también búsquedas en la Web de entidades promotoras de RSE como Universia, Redalyc, Centros de investigación, Dialnet, Google académico, y observatorios; como también se indagaron diversos libros, proyectos y tesis de grado, revistas impresas, apuntes, blogs, editoriales, y periódicos entre otros.

Dentro de las características que compone la investigación documental, los resultados se van a analizar realizando la construcción de conocimientos y la coherencia de la información, también la utilización de elementos importantes en una investigación como son: síntesis de información relevante, deducción e inducción para al final la construcción de un documento que tendrá 3 fases las cual inicia con un mapa conceptual y aproximado a lo que es la temática central con antecedentes históricos. Luego en una segunda etapa analizaremos el concepto corporativo de la RSE y el apuntalamiento actual para concluir con la fase de la aplicación objetiva y los casos de éxito en Colombia.

Resultados

En principio, antes de dar una definición de Responsabilidad Social Empresarial, se inicia tratando de resumir el concepto por medio de un mapa conceptual realizado bajo fuente propia.

*Figura 1.
Mapa conceptual de RSE.*



Nota: La figura anterior muestra el concepto general de RSE, muestra sus beneficios en la organización y en qué pilares se basa fundamentalmente.

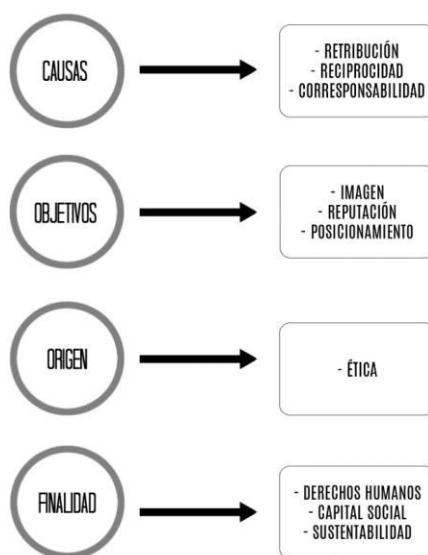
Fuente: Elaboración propia.

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que conlleva tres diferentes conceptos, el primer lugar la responsabilidad, seguido de social y por último la empresa. De esta manera, con cada concepto claro, sería más fácil entender el concepto en conjunto, para así entender la importancia de la RSE globalmente.

Siendo así, en primer lugar, ¿Qué es la responsabilidad?, la responsabilidad según la tradición Kantiana es la virtud individual de concebir libre y conscientemente los máximos actos posibles universalizarles de nuestra conducta. (PsicoNetwork, 2018), por otro lado, según la teoría Aristotélica de la responsabilidad, ‘Responsabilidad’ designa la capacidad y el deber de un sujeto de reconocer y aceptar las consecuencias de sus actos moral, civil o penalmente. (Vivar, 2004). Este concepto es muy importante a la hora de entrar en contexto con las responsabilidades que debe tener una empresa frente a la sociedad. Seguido, ¿Qué es social?, según La Real Academia Española, del latín sociālis. “*perteneciente o relativo a la sociedad*” (ESPAÑOLA, 2020). Visto de esta manera, la sociedad es un grupo de personas pertenecientes a un territorio que se rigen bajo leyes y un gobierno, pero desde el punto de vista empresarial, el buen desarrollo de las empresas busca el bienestar general de la comunidad. Por último, ¿Qué es empresa?, según la Cámara de Comercio de Bogotá, una empresa, “*Es toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. La empresa puede ejecutar actividades de naturaleza industrial o productiva; comercial o de prestación de servicios*” (Bogotá, 2020), por lo tanto, las empresas tienen incidencia directa con la sociedad.

Visto así, los factores que integran una empresa socialmente responsable, es decir, proveedores, accionistas, medio ambiente, comunidad, gobierno, clientes y colaboradores, deben desde su práctica realizar actividades en pro al desarrollo sostenible, conciencia social, política ambiental, entre otras. De esta manera, ya se podría analizar el concepto en conjunto, ¿Qué es responsabilidad social empresarial?, el concepto de RSE bajo causas, objetivos, origen y finalidad puede ser mostrado así:

*Figura 2.
Causas, objetivos, origen y finalidad de RSE.*



Nota: La figura anterior muestra las causas, objetivos, el origen y la finalidad de RSE de manera sintetizada.

Fuente: Elaboración propia.

Antecedentes

Al devolverse en el tiempo, en primer lugar, el origen del concepto nace con Zaratustra (26 de marzo de 1767 AC), donde propuso el término “*Vohû Khshathra Vairya*” lo que conocemos como Responsabilidad Social, donde propuso que el progreso humano debe darse a través del equilibrio con el medio ambiente y la igualdad de los seres humanos, sin desigualdades. (Quintero & Cruz Álvarez, 2011).

Así, se procede a dar una mirada conceptual a algunos antecedentes:

El término de Responsabilidad social empresarial no cuenta con un inicio en años de la historia claro, como tal no tiene definido claro un punto de partida, pero es posible establecerlo, se podría decir que existen documentos que datan el inicio en el siglo XIX y anteriores, con acciones en las empresas en pro a sus trabajadores y comunidades aledañas. Se podría decir que el nacimiento de organizaciones como la ONU y por consiguiente los derechos humanos, creados una base para generar conciencia social, como dicho por un personaje de la delegación china, en la conferencia de Estocolmo en 1972, “*Sostenemos que de todo lo que existe en el mundo, lo más valioso es su gente*”, (Bernal E. A., 2015)

La Responsabilidad Social Empresarial se halla institucionalizada, hoy se habla ya de una manera sólida de sustentabilidad y/o sostenibilidad; por lo tanto, se han realizado grandes documentos como la norma publicada y desarrollada por la ISO que se denominan como todas las desarrolladas en los sistemas de gestión denominada ISO 26000, donde el objetivo principal es indicar como implementar la RSE, y así mismo sean debidamente certificadas y comprometidas. (ISO, 2021)

Por varios años, las empresas se mostraban inducidas hacia el incremento de los beneficios, dejando a un lado aspectos como el impacto social y ambiental que se encontraba altamente conectado a sus actividades, por tal razón, a partir del siglo XIX, la noción de las empresas cambió y surgió el término de RSE. Responsabilidad Social Empresarial, definida por Erico Wulf Betancourt como: *“un concepto en que las empresas integran elementos sociales y ambientales con las operaciones del negocio, gestión y relaciones con las partes interesadas”* (Betancourt, 2018).

Por lo tanto, el término de RSE se encuentra sometido a una constante lucha de señalamiento, sus promulgadores sostienen que las empresas obtienen beneficios operativos a largo plazo y no de inmediato, por otro lado, algunos críticos argumentan que la RSE se desvía del objetivo económico de las empresas, el cual no debe detenerse pues el objetivo principal es la generación de incrementos económicos, y otros argumentan que no es más que una práctica elemental y sin más objetivos que ser utilizada como un maquillaje social *“window-dressing”* lo cual es un aforismo que se usara referirse a acciones que dan una impresión engañosa que esconde la manera como la empresa hace las cosas en la realidad. (Barroso, 2008)

Después de realizar diferentes investigaciones, se llegó a la conclusión que es importante enfatizar y señalar que las directrices de la OCDE en 1976 propusieron elaborar un plan a implementar lo que se conoce como RSE y que así mismo fue auditada en el 2000. Por otro lado, en 1986, la *“Caux Round Table”* con el objetivo de que se implementen las

relaciones económicas y sociales crecientes, propuso unos principios éticos denominados “The Global Sullivan Principles of Social Responsibility” en el cual se desarrolló un código para garantizar los derechos humanos y la equidad en oportunidades en organizaciones de Sudáfrica.

Por otro lado, en el año 2002 se establece un clúster de entre diferentes empresas, gobierno, sociedad y la ONU, con la finalidad de impulsar la importancia de los nueve principios, y así, para 2001 la propuesta de la Unión Europea: El Libro Verde. La Cumbre de Lisboa puso en la agenda de la Comisión un objetivo estratégico de amplia significación económica y social: “Convertir a la Unión Europea en el año 2010 en la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, con el reto de crecer económica y productivamente de manera sustentable y sostenible, con los mejores empleos y con mayor cohesión social”. (Consejo europeo de Lisboa, 2000)

Una búsqueda exhaustiva de los documentos pertinentes y relevantes de los más recientes años permitió establecer y conocer teorías y perspectivas a cerca de la explicación del término de RSE, concentrándose en sus principios fundamentales y en sus fallos. De esta forma la investigación “Perspectivas Teóricas” usadas para el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial: Una Clasificación con base en su Racionalidad (Alvarado Herrera, Bigné Alcañiz, & Currás Pérez, 2011), exponen un compendio de las teorías conducentes según autores, expuestas a continuación:

Tabla 1.**Teorías conducentes de RSE.**

Teoría de la propiedad (Coelho)	Critica a la asunción de responsabilidades sociales.
Teoría de la firma (Quazi)	Percepción de la RSE por parte de gerentes en organizaciones.
Teoría de la agencia (Beliveau, Cotrill, O'neill)	Predicción de la respuesta social corporativa.
Teoría de los grupos de interés (Maignan y Ferrell)	Integración del marketing y la responsabilidad social empresarial.
Respuesta social corporativa (Luo y Bhattacharya)	Relación entre RSE, satisfacción del consumidor y el mercado de la firma.
Visión estratégica de la firma (Lantos)	Hacer líder el marketing en la RSE.
Ética aplicada a la empresa (Vitell y Paolillo)	Percepción de los mercadólogos en RSE.
Teoría integradora del contrato social (Robin y Reidenbach)	Integración de RSE y la ética en marketing.
Ciudadanía corporativa (Maignan y Hult)	Relación de la ciudadanía corporativa y beneficios económicos.
Teoría institucional (Menon)	Ambientalismo corporativo como estrategia de marketing.

Desarrollo sostenible (Svensson)	Límites del marketing relacionados con los aspectos económicos, sociales y ecológicos.
Teoría del servidor (Meijer, De Bakker, Smit y Schuyt)	Donaciones corporativas.
Bien común (Smith)	Desarrollo de una teoría para el marketing.

Nota: Compendio de teorías conducentes de RSE.

Fuente: A partir de (Alvarado Herrera, Bigné Alcañiz, & Currás Pérez, 2011).

Por otro lado, en una columna publicada en el diario la Republica en el año 2017 por el docente de investigación, gestión y desarrollo empresarial ante Colciencias, indicó que a pesar de que la RSE es una labor importante hoy en día para las empresas en Colombia y el mundo, la historia del término viene hace casi un siglo cuando empezó la creación de fundaciones en pro a la igualdad de los derechos humanos. Para Ángela Peña entrevistada por el diario La República, docente del Politécnico Grancolombiano, ha manifestado en el mismo sentido “en los últimos 20 años se han empezado a realizar acciones más profundas en la relación empresa-sociedad como son los negocios en base de la pirámide y prácticas que buscan generar valor social sobre el valoreconómico como lo son los emprendimientos sociales”. También, la decana nacional de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Cooperativa de Colombia, Beatriz Herrera, expuso que el término RSE, ha existido siempre, y que es considerado como la ética en donde se asumen las responsabilidades de los negocios y actividades económicas. Así de esta manera, las empresas que utilizan los recursos naturales deberían trabajar en encontrar la manera de devolver a la sociedad por medio de acciones y resultados positivos todo aquello que les ha sido beneficioso para la generación de ingresos y riqueza. (Cardona, 2017)

Esta evolución del pensamiento responsablemente social y corporativo se puede sintetizar en 8 importantes hitos así:

Tabla 2.
Evolución del pensamiento responsablemente social y corporativo.

Año	Idea	Relación con RSE
1919	Organización internacional del trabajo. (OIT)	Fue creada el 11 de abril de 1919, su función principal es intervenir en asuntos relacionados al trabajo y relaciones laborales.
1945	Organización de las naciones unidas. (ONU)	Fue creada el 24 de octubre de 1945, es la encargada de la solución internacional de problemas económicos, sociales, culturales y humanitarios.
1948	Declaración de los derechos humanos.	El 10 de diciembre de 1948, la declaración de los derechos humanos marcó la historia, para la libertad e igualdad de derechos. En relación con RSE, representa los derechos de los trabajadores con buenas prácticas de responsabilidad social.
1961	Amnistía internacional.	Es un movimiento global creado en 1961 en pro de que todas las personas gocen de sus derechos. En relación con RSE, ha hecho que las empresas queden incluidas dentro de las reglas de derechos humanos con los trabajadores.
1971	Green peace.	Es una organización ecologista, creada en 1971, que atrae la atención pública de los problemas globales de medio ambiente.

En relación con RSE, las empresas deben buscar alternativas para prevenir la contaminación con sus prácticas.

2000	Cumbre del milenio y metas del milenio.	Fue una reunión realizada el 6 y 8 de septiembre del 2000 para hablar acerca del papel de las Naciones unidas en el siglo XXI. Se hizo con el fin de establecer una paz con respecto a igualdad, libertad, solidaridad, tolerancia, respeto a la naturaleza y responsabilidad común.
-------------	---	--

Nota: La anterior tabla muestra la evolución de diferentes pensamientos acerca de la responsabilidad social y corporativa a través de los años.

Fuente: A partir de Jaramillo, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social.

<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

Para una mejor comprensión del término de RSE, sus antecedentes y su relativa evolución, en primer lugar, Correa Juan Guillermo, realizó una investigación donde expuso las tres fases que posibilitan una mejor comprensión del concepto. La fase inicial, empieza con las empresas sin conocer el termino y donde únicamente realizaban asistencia social, luego, la segunda fase, la cual fue más elaborada, las empresas comienzan voluntariamente a ser mas consientes del bienestar social y el entorno, seguido por la tercera fase, donde las empresas comienzan a actuar sobre el entorno, el bienestar colectivo y el cuidado del medio ambiente. La fase final es donde inicia una intensa relación entre el estado y las empresas, donde asumieron el compromiso de suplir las necesidades del entorno y la sociedad frente a diferentes problemáticas identificadas. (JARAMILLO, 2007)

Concepto sustentable y validador

El concepto de RSE ha tomado forma y evolucionando constantemente de la mano de la denominada globalización, el aceleramiento de los procesos productivos, la conciencia ecológica, el desarrollo tecnológico y factores de valoración de la gente como activo importante. El concepto de RSE, es un banco de comentarios y análisis, dado que la han considerado como una oportunidad estratégica de las grandes multinacionales para aprovecharse y utilizarla como canal de buena imagen institucional sin ir más allá. La RSE es un compromiso permanente para aumentar la competitividad y la sostenibilidad, a la par que se contribuye al desarrollo sustentabilidad del desarrollo de la sociedad a través de acciones objetivas y métricamente orientadas a solucionar los desequilibrios de los entornos donde operan o sus zonas de influencia y que son base de su responsabilidad indelegable. (wikieoi, s.f.)

Según la Teoría de la Pirámide de la RSE, se plantean cuatro niveles de responsabilidades definidas como las que están en la base de esta a saber: Económicas, Legales, Éticas y Filantrópicas el cual debe conducir a la empresa a cumplir la normatividad local y global. (UNIAGUSTINIANA, 2010)

Las empresas requieren que su caminar corporativo y operación responsable sea validada y legitimada por la sociedad, que calificará efectivamente y/o condenará su actividad. El objetivo de las empresas es proveer a la sociedad de lo que necesita, sin embargo, autores como Adela Cortina en el 2003, con un enfoque basado en la ética, las empresas deben ser conscientes que no es socialmente responsable hacer desear el alto consumo de bienes que no son necesarios a través

de campañas y estrategias de mercadeo que llevan al consumidor a manipular sobre sus gustos y decisiones, porque lo que realmente se busca es un equilibrio formal y responsable sin dejar de lado su mercadeo que hace parte ya de otro tópico que tal vez sea solucionable con otras maneras y tratar de impedirlo argumentando posiciones éticas no creemos este bien orientado. (Cayetano,2015)

Una especial referencia adicional llama la atención sobre la Teoría de los Grupos de Interés, (Propuesta por Edward Freeman -1984) que en un principio solo reconocía e identificaba solo algunos (empleados, estado, clientes, bienes de producción) respecto del concepto actual que implica un alcance a Stakeholders y toda forma de interés colectivo e individual afectado o involucrado. También es de vital importancia la Teoría de la Política Económica, (Creada por John Maynard Keynes-1929) que entiende a las organizaciones desde un trasfondo más extenso, viendo la dificultad del sistema social, económico y político, donde debe existir un intercambio entre las partes de interés. De otra parte, encontramos la Teoría de la Dependencia de los Recursos (Enunciada por Jeffrey Pfeffer - Raúl Prebisch- 1978), el cual busca maximizar la capacidad de poder económico y de medios de producción.

La Responsabilidad Social se ha ido relacionando con temas de diferentes ramas, como el comercio equitativo y la lucha en cuestiones de exclusión y discriminación social, también son la cultura, el equilibrio familiar, el equilibrio laboral y social, la salud, la protección de la sociedad y es así como se debe buscar la cooperación a la sociedad en más conocimientos y conciencia de responsabilidad social.

Concepto de RSE en la actualidad

En la actualidad, las continuas exigencias del mundo y de la economía, obligan a que las empresas busquen mecanismos para mejorar la problemática social y ambiental existente, por lo tanto surgió, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, el cual tiene como fin el beneficio total del país y esto, directamente implica la participación de las organizaciones relacionadas con la comunidad. Dicho concepto, debe tener en cuenta la importancia de generar ideas, actividades y estrategias que generen soluciones sociales, económicas y medio ambientales. Aunque, el concepto va más allá, ya que es una relación empresa-comunidad, pero aniveles mayores, pues implica la voluntariedad de las personas para lograr objetivos sociales comunes, que implica actividades responsables y que no sean temporales, ya que, a la final, las buenas prácticas conllevan a beneficios sociales, laborales, culturales y calidad de vida.

Es así, como a través de los años, la RSE cobra importancia en América Latina, por lo cual se tiene como meta ganar legitimación y reconocimiento social en el continente. (Pulido & Ramiro, 2008), pero según establece Esther Castaño como lo cita (González, 2011), en Latinoamérica este proceso de transformación empresarial ha sido difícil, pues existen organizaciones que se adaptan rápidamente a este concepto, como otras siguen haciendo las mismas acciones que no generan cambios y están condenadas a la extinción, por lo tanto, dichas empresas deben crear conciencia y realizar acciones diferentes dentro de ellas.

Por tanto, la responsabilidad social empresarial no debe ser considerado como un programa o curso empresarial, por lo contrario, debe considerarse como un quehacer diario, el

cual maximiza los beneficios dentro de la empresa y así mismo genera cambios positivos en la sociedad, esto también llamado gana-gana, el cual beneficia a los dos extremos como acuerdo devoluntades implícito y responsable. Ahora para concluir este aparte, se revisarán las 14 organizaciones en la región que impulsan la RSE. Se trata de una selección caprichosa y que pretende solo presentar el espectro institucional en américa latina y la región, publicado por Daniela Lazovska. (Lazovska, 2017).

Figura 3.
Organizaciones que impulsan RSE.



Nota: En la anterior figura se plasman las ideas de mejoramiento de RSE en algunas organizaciones en américa latina.

Fuente: Elaboración propia. En base a Daniela Lazovska, 2017.

Elementos principales de la RSE

La responsabilidad social empresarial, está basada en diferentes elementos, como lo son: voluntariedad, es decir que ellas mismas lleven a cabo actividades e interaccionen bajo el concepto de responsabilidad social empresarial; Sostenibilidad, basándose en el desarrollo sostenible, es decir, la implementación de estrategias para ser sostenible medioambiental, social y económicamente; Grupos de interés, es decir que las empresas están integradas no solamente por accionistas, si no también, debe tener en cuenta las acciones de sus empleados, proveedores y comunidad en general, por lo tanto, debe tomarse decisiones compartidas, lo cual genera un ambiente ético y de transparencia con sus diferentes acciones.

El entorno de la Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial, abarca un contexto global, en cuanto a que las acciones llevadas a cabo por las empresas deben comprometerse a ser coherentes dentro y fuera de ellas, es decir, una empresa que desarrolla RSE debe estar acompañada de una estrategia general que le permita sobrevivir en el medio global. Por lo tanto, la influencia de RSE se desglosa en el entorno interno y entorno externo. (Bestraten & Pujol, 2003)

En cuanto al entorno interno, está basado en las actividades desarrolladas dentro de la empresa, es decir las que se manejan bajo directivos, accionistas y empleados de la empresa, en lo cual se centran temas como la seguridad y salud en el trabajo, calidad de vida de los empleados y el entorno seguro de trabajo, por otro lado, se encuentra la conducta empresarial, que es la encargada de los valores de la empresa y la gestión ética, bajo las cuales se mantiene un mejor entendimiento entre el entorno empresarial, y por último, se

encuentra la relación con el cuidado de la naturaleza y los recursos naturales, que es la encargada de realizar acciones y procesos responsables con el medio ambiente y eficientes en el manejo de recursos. (Bestraten & Pujol, 2003)

En cuanto al entorno externo, se centra en los socios comerciales, proveedores, competidores, clientes y la comunidad externa en general, por lo tanto, se deben incorporar acciones sociales y medioambientales donde se cumplan las exigencias de las autoridades, que generen confianza en la empresa. Por otro lado, se debe tener en cuenta, trabajar en conjunto con los proveedores, clientes y competidores y así crear un mayor beneficio en prácticas de RSE globales. Por otro lado, Manuel Bestratén Belloví Ingeniero Industrial y Arquitecto, y Luis Pujol Senovilla Licenciado en Ciencias Físicas, hablan acerca de los tipos de responsabilidades sociales en las empresas, más especificadas así:

Tabla 3.
Tipos de responsabilidades.

<p>Responsabilidades primarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas. - Crear riqueza de la manera más eficaz posible. - Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la Seguridad y Salud laboral. - Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres. - Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.
<p>Responsabilidades secundarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer calidad de vida en el trabajo en equilibrio con la vida extralaboral. - Favorecer la iniciativa, autonomía y creatividad en el trabajo. - Proporcionar un empleo lo más estable posible. - Facilitar la reinserción laboral a una persona accidentada. - Favorecer una formación permanente que asegure su cualificación, crecimiento intelectual y sobre todo su empleabilidad a futuro.
<p>Responsabilidades terciarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar el trabajo a tiempo parcial para aquellas personas que por necesidad o dificultades lo precisen siempre que ello no represente una dificultad al proceso productivo. - Préstamos monetarios limitados a interés inferior al del mercado - Anticipos salariales sin interés

- Ayudas e incentivos a la formación.
 - Favorecer descuentos especiales en servicios y comercios de la comunidad.
 - Ayudas por comida fuera del hogar.
-

Nota: En la anterior tabla se desglosa de manera detallada los 3 tipos de responsabilidades.

Fuente: A partir de Bestraten y Pujol. (2003) Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España.

Centro Nacional de condiciones de trabajo.

Responsabilidad Social Empresarial en Colombia

La Responsabilidad Social Empresarial según Beatriz Herrera, decana nacional de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Cooperativa de Colombia, la RSE existe desde siempre, pues es la forma en que las empresas asumen sus responsabilidades frente a la sociedad. Pero tomando un inicio claro sería a mediados de los años 50 e implementada a mediados de los años 70, esto debido al fenómeno histórico de la Revolución Industrial, lo cual generó transformaciones económicas, sociales y ambientales, desarrollo de nuevas industrias, aceleración del comercio y la producción e innovaciones en maquinaria y transporte, etc., por lo tanto, se debe exigir la actividad empresarial responsable o mejor llamado, Responsabilidad Social Empresarial. Beatriz Herrera, agregó “En su evolución lo que sucede es que hemos pasado de tener un discurso filosófico como lo encontramos hasta antes de los años 60 y, a partir de los 70, ya hace parte de la gestión empresarial. En los años 80 se conforma su contexto socialmente responsable y hace parte de los planes estratégicos de las grandes organizaciones al incluir a los stakeholders y, a finales de los 90, es importante destacar la promulgación del Pacto Global” (Herrera, 2017)

Basado en la investigación, Colombia ha crecido en RSE significativamente, ya que por una encuesta realizada por la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia) en el 2008, más del 60% de los empresarios adelanta actividades basadas en RSE, a 158 empresas encuestadas, los resultados arrojaron que el 98,5% consideran que sí deben asumir responsabilidades sociales con la comunidad. (ANDI, 2008)

La responsabilidad social empresarial y la administración estratégica (alineamiento)

Es importante aterrizar toda la teoría y pasar de lo subjetivo a lo objetivo, quedicho de otra manera es pasar al hacer desde las empresas. Las organizaciones socialmente responsables deben estar preparadas para integrar su visión, misión, estrategia y objetivos organizacionales. Su objetivo no debe ser otro que lograr equilibrios entre la responsabilidad y su objeto sociales y/o empresarial con el fin de llegar al cumplimiento de sus metas y competitivamente obtener liderazgo o ventajas competitiva que redunden en su futuro.

Según Porter (Monge, 2010) “la estrategia competitiva son las acciones ofensivas o defensivas que realiza una organización con el objetivo de crear una posición defendible dentro de una industria, para enfrentarse con éxito a las cinco fuerzas competitivas (amenaza de entrada de nuevos competidores, rivalidad entre los competidores, poder de negociación de los proveedores, poder de negociación de los compradores y amenaza de ingreso de productos sustitutos) y obtener un mejor rendimiento sobre la inversión para la compañía”
Según Elisabet Garriga y Doménech Melé, todo se sintetiza en cuatro diferentes dimensiones: (Garriga & Mele, 2004)

El primer enfoque es llamado Teoría Instrumental, (propuestas por Friedman - 1970, Porter y Kramer 2002-2006, Lutz 2006) donde la compañía es la que genera ingresos y riquezas, así, las actividades sociales son únicamente el medio a través del cual puede facilitar el alcance de sus resultados económicos.

Utilizan el mercadeo con un propósito, cuyo fin es el aumento de las ventas, el posicionamiento, y esto no está relacionado ni comprometido con RSE.

El siguiente enfoque es la Teoría Política, (Davis 1960, Donalson 1994, Wood 2002) donde el objetivo es el papel de la organización en la sociedad, con respecto a el ámbito político. La tercera teoría, se encuentra la Teoría Integradora, (Carroll 1979, Jones 1980, Vogel 1986, y Wilcox 2005) tiene como objetivo colmar las necesidades d los grupos de interés para así, tener aceptación y conformidad social. Finalmente, la Teoría Ética, (Freeman 1983, Kaku 1983, Chomali 2007) se basa en actuar generando beneficios con el medio ambiente, la sostenibilidad, bienestar social, en la actualidad y en las generaciones a futuro.

De otra parte y como soporte a la visión estratégica y según el estudio preparado por la CEPAL (Correa, Flynn, Amit 2004) la RSE toca varias áreas de gestión de la empresa, considera los objetivos de cuatro diferentes aspectos: economía, política, ética y sociedad, por lo tanto, las teorías que cubren los aspectos mencionados a saber son:

Tabla 4.
Teorías de RSE según Friedman (1984)

Teoría de actuación de la empresa	Responder responsablemente a los requerimientos de la sociedad, de la política y generar programas y actividades reales, que traigan consigo beneficios en relación de la empresa con la sociedad.
Teoría del valor para el accionista	Considera que la responsabilidad social de la empresa tiene como fin único la maximización de valor para los accionistas, en cuanto a dividendos y crecimiento.
Teoría de las partes interesadas	Considera que la responsabilidad social de la empresa tiene como objetivo principal la consideración de necesidades de las partes

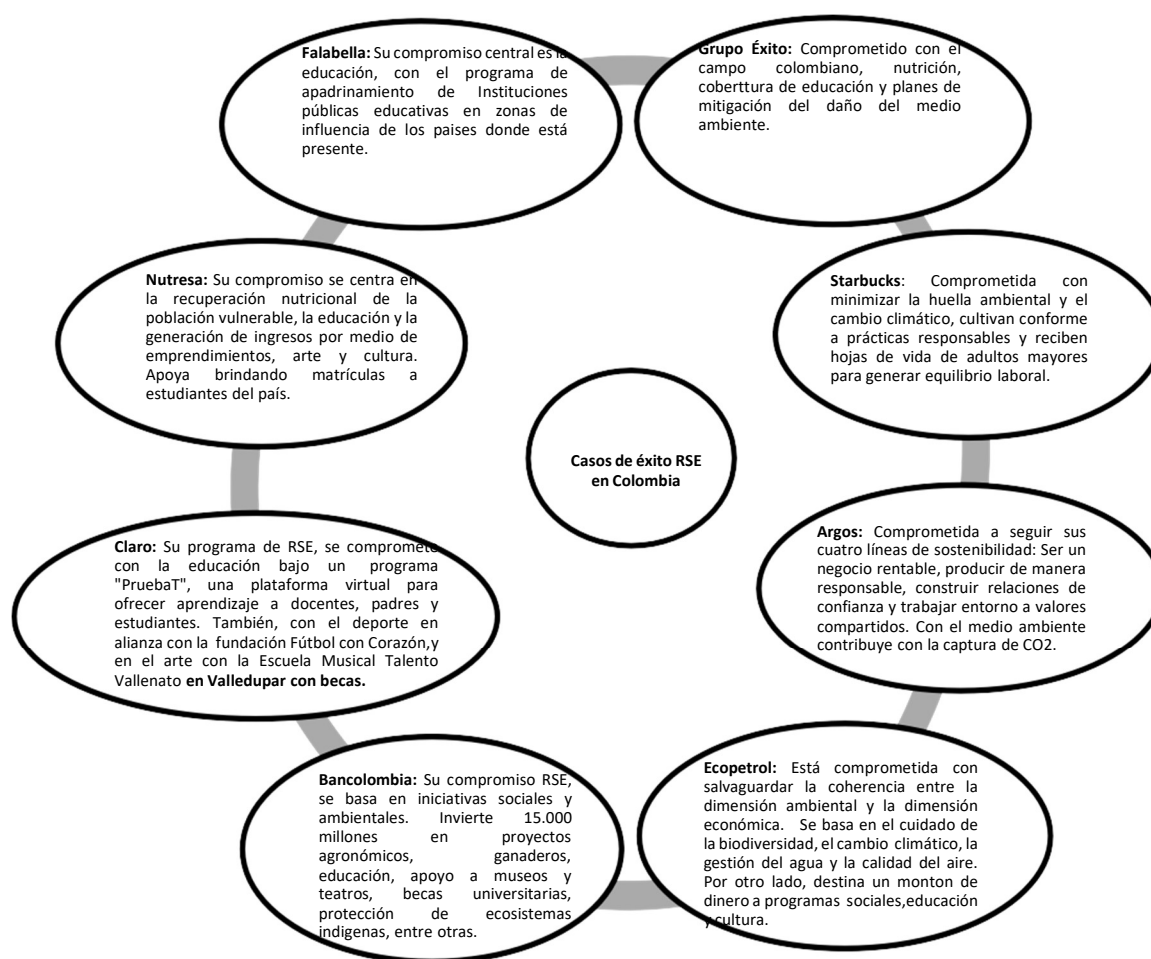
Nota: En la anterior tabla se explica las teorías según Freeman, que considera las empresas, los accionistas y las interesados

Fuente: *Friedman (1984)*

Casos de éxito de empresas responsables en Colombia

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema que ha avanzado en Colombia, el cual ha permitido generar oportunidades para todos. Siendo así, a continuación, se plasman diferentes casos de éxito de programas responsables realizados por empresas en Colombia.

Figura 4. Casos de éxito de RSE en Colombia.



Nota: En la anterior figura se plasman las ideas y planes de RSE realizados en empresas de Colombia para ser casos de éxito.

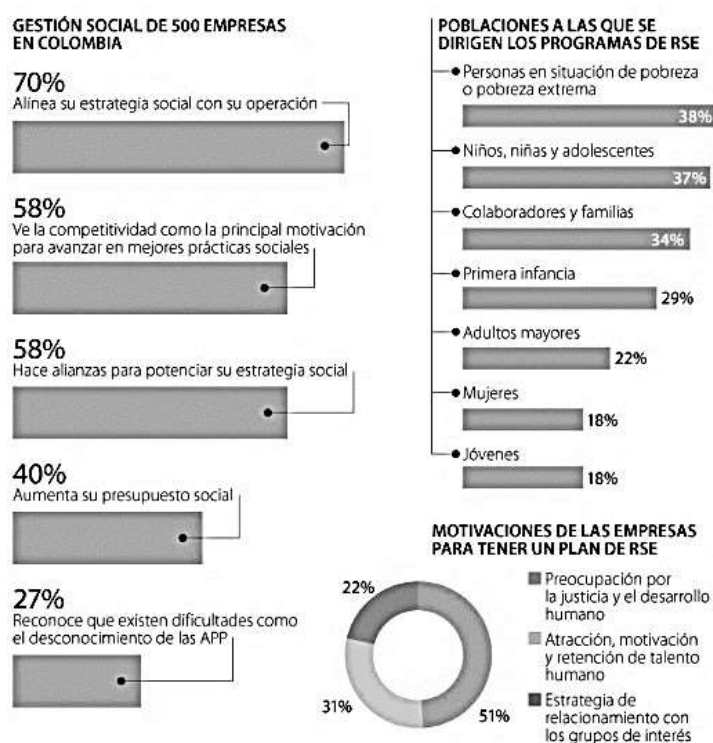
Fuente: Elaboración propia. En base a páginas propias de Grupo éxito, Falabella, Bancolombia, Claro, Ecopetrol, Argos, Starbucks y Nutresa.

En general, en Colombia las empresas han tomado una actitud diferente frente a las situaciones sociales, económicas y ambientales del país, están realizando desde adentro actividades y proyectos de RSE con el fin de medir su compromiso social, pues se podría decir que sin responsabilidad no hay empresa. Aunque en Colombia, la RSE no se encuentra regida por normas rigurosas, las empresas están tomando desde adentro la iniciativa de cambiar, generando así, impactos a nivel social, ecológico y económico en donde realizan sus actividades y alrededores.

Aunque aún, no la totalidad de las empresas sean altamente responsables, cada vez hay mayor interés por varias empresas en centrarse en este tema, ya que ser una empresa socialmente responsable trae consigo beneficios internos y externos para la empresa. Los pasos para realizar RSE, debe iniciarse con definir RSE para la empresa, realizar un plan de sostenibilidad basado en quienes son sus grupos de interés para así definir acciones de RSE que se relacionen con la cadena de valor de la empresa, realizar un plan de comunicaciones para que la gente conozca su gestión, y realizar seguimiento de los indicadores, por otro lado, muchas empresas realizan estrategias o alianzas para realizar su plan de RSE según sus metas, por lo tanto, en la revista La República, se muestra una figura donde se analiza la gestión social de 500 empresas en Colombia, así:

Figura 5.

Análisis de gestión social en 500 empresas en Colombia.



Nota: La anterior figura, muestra que la mayoría de las empresas analizadas alinean su estrategia social con sus actividades y operaciones de la empresa, y se fijan principalmente planes sociales que ayuden a las personas en situaciones de pobreza o pobreza extrema, por lo tanto, la motivación de las empresas para tener un plan de RSE se basa en la preocupación por la inversión social y el desarrollo humano.

Fuente: La República. (2003) Los beneficios de implementar un plan de Responsabilidad Social Empresarial. <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/los-beneficios-de-implementar-un-plan-de-rse-2873350>

Conclusiones

En conclusión, la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso tomado por las empresas en pro a un desarrollo sostenible hacia la sociedad. Aunque es una decisión voluntaria, no basta con realizar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para ser llamado socialmente responsable, pues se debe cumplir con el concepto completo, es decir, si la empresa decide asumir este compromiso, la empresa debe orientar sus actividades en coherencia con la sociedad, el medio ambiente y la economía, para así, estar contribuyendo por el bien común. Lo que bien es cierto, es que implementar RSE en una empresa lleva consigo un alto costo, pero asimismo se refleja en beneficios para la empresa como, mayores ventas, márgenes, alta moral de los empleados, mayor productividad, ventajas competitivas, mejor rendimiento operativo, penetración en nuevos mercados, así, por sentido común, es un compromiso de alta responsabilidad y compromiso. Es así como surge la duda, si la Responsabilidad Social Empresarial está siendo realizada por moda o por necesidad, indudablemente es una necesidad que trae beneficios, dichas actividades de RSE deben llevarse a cabo a largo plazo, para que las empresas tengan mayor aceptación y nivel de confianza con sus grupos de interés, por lo tanto, una empresa que implemente RSE, no solo debe realizar acciones filantrópicas o inversiones sociales, también debe dirigirse hacia una serie de políticas de actuar para lograr mayor competitividad, políticas en el lugar de trabajo, políticas medioambientales, de mercado y sociales. Finalmente, dichas actividades deben estar al alcance de las posibilidades de la empresa, para que así no fallezcan en el tiempo, y, por ende, sean relevantes para la comunidad, lo que asegura el éxito en el mercado y la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

Referencias

Alvarado Herrera, A., Bigné Alcañiz, E., & Currás Pérez, R. (2011). *sciencedirect*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592311701498>

ANDI. (2008). *Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial RSE – 2008-09*

<http://www.ideaspaz.org/tools/download/47974>

ARGOS. (2021). *ARGOS*. Obtenido de ARGOS:

<https://sostenibilidad.argos.co/EstrategiasdeSostenibilidad>

ARGOS. (2021). *ARGOS*. <https://sostenibilidad.argos.co/Casos-de-%C3%A9xito>

Bancolombia. (2021). *Bancolombia*. [https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-](https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/sala-prensa/noticias/responsabilidad-social-ambiental/iniciativas-sociales-y-ambientales)

[de/sala-prensa/noticias/responsabilidad-social-ambiental/iniciativas-sociales-y-ambientales](https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/sala-prensa/noticias/responsabilidad-social-ambiental/iniciativas-sociales-y-ambientales)

Barroso, F. (2008). *scielo*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005)

[10422008000300005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005)

Bedoya, M. P. (2019). *La República*. [https://www.larepublica.co/especiales/sostenibilidad-mayo-](https://www.larepublica.co/especiales/sostenibilidad-mayo-2019/conozca-10-casos-de-exito-de-programas-responsables-en-colombia-2868771)

[2019/conozca-10-casos-de-exito-de-programas-responsables-en-colombia-2868771](https://www.larepublica.co/especiales/sostenibilidad-mayo-2019/conozca-10-casos-de-exito-de-programas-responsables-en-colombia-2868771)

Bernal, E. A. (2015).

tesis.ipn.mx<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/25304/MAN2015%20C734e>

[%20Eunice%20Ang%C3%A9lica%20Cruz%20Bernal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/25304/MAN2015%20C734e%20Eunice%20Ang%C3%A9lica%20Cruz%20Bernal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bernal, E. C. (2015). *tesis.ipn*.

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/25304/MAN2015%20C734e%20Eunice>

[%20Ang%C3%A9lica%20Cruz%20Bernal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/25304/MAN2015%20C734e%20Eunice%20Ang%C3%A9lica%20Cruz%20Bernal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bestraten, M., & Pujol, L. (2003). *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo*.
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_644.pdf/3860f234-a429-4076-9b81-104b910dc89d
- Betancourt, E. W. (2018). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL UN DESAFIO CORPORATIVO*. La Serena: Universidad de la Serena.
- Bogotá, C. d. (2020). *Cámara de comercio de Bogotá*. <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-una-empresa#:~:text=Es%20toda%20actividad%20econ%C3%B3mica%20organizada,para%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios>.
- Cardona, D. A. (2017). *unilibre*. <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>
- Cayetano, I. (24 de Febrero de 2015). *Diario Responsable*.
<https://diarioresponsable.com/opinion/19216-adela-cortina-fundacion-etnor>
- CLARO. (2021). *CLARO*. <https://www.claro.com.co/institucional/responsabilidad-social/>
- Consejo europeo de Lisboa. (2000). *European Parliament*.
https://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_es.htm
- DeepL. (2020). *DeepL*. <https://www.deepl.com/es/translator>
- Díaz, L. M. (2002). *el Espiral*. <https://www.redalyc.org/pdf/138/13802502.pdf>
- ECOPETROL. (2020). *ECOPETROL*.
<https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/ResponsabilidadEtiqueta/ResponsabilidadCorporativa/Estrategiaresponsabilidadcorporativa>
- ESPAÑOLA, R. A. (2020). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. ESPAÑOLA:
<https://dle.rae.es/social>

ÉXITO, R. S. (2013). *Repository, Universidad del Rosario*.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4565/1020735199-2013.pdf?sequence=1>

Expok. (2009). *Expok*. <https://www.expoknews.com/que-es-el-instituto-ethos/>

Falabella. (2021). *Falabella*. <https://www.falabella.com.co/falabella-co/page/RSE?staticPageId=16600003>

Garriga, E., & Mele, D. (2004). *Springer Link*.

<https://link.springer.com/article/10.1023/B:BUSI.0000039399.90587.34>

González, E. C. (6 de 2011). *Revista La Sallista*.

<https://www.redalyc.org/pdf/695/69522607019.pdf>

Grisales Flores, R., & Useche Diosa, D. (2012). *repository.javeriana*.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10594/Documento.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Grupo Nutresa. (2021). *Grupo Nutresa*. <https://gruponutresa.com/quienes-somos/>

Herrera, B. (2017). *LR, La república*. Recuperado el 22 de 12 de 2020, de LR, La república:

<https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/la-responsabilidad-social-empresarial-tiene-un-recorrido-historico-a-nivel-global-2528179>

ISO. (2021). *ISO*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Jaramillo, J. G. (2007). *scielo*. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

JARAMILLO, J. G. (2007). *SCIELO*. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

La república. (2013). *La república*.

https://issuu.com/diario_larepublica/docs/esp_15_casos_exitos_rse_abril_25_de_2013

- Lazovska, D. (2017). *expok*. <https://www.expoknews.com/14-organizaciones-que-impulsan-la-rse-en-america-latina/>
- Monge, E. C. (2010). *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3406855>
- PsicoNetwork. (2018). *PsicoNetwork*. <https://psiconetwork.com/la-pregunta-como-metodo-de-aprendizaje-aceptacion-de-otro-diferente-y-legitimo/>
- Pulido, A., & Ramiro, P. (2008). *Dialnet*.
https://ojs.ehu.eus/index.php/Lan_Harremanak/article/viewFile/2664/2212
- Quintero, J. L., & Cruz Álvarez, J. G. (2011). *Portal de revistas UANL*.
<http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/135/126>
- Starbucks. (2019). *Starbucks*. <https://www.starbucks.com.co/responsibility>
- UNIAGUSTINIANA. (2010). *UNIAGUSTINIANA*.
<http://rseuniagustiniana.blogspot.com/2010/09/teoria-de-la-piramide-de-carrol.html>
- Vivar, F. B. (2004). *scielo*. <http://www.scielo.org.co/pdf/ef/n34/n34a07.pdf>
- wikieoi. (s.f.). *wikieoi*.
https://www.eoi.es/wiki/index.php/Globalizaci%C3%B3n_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial