

# Percepciones de los gerentes frente a la aplicación de modelos de responsabilidad social empresarial

## Perceptions of managers with the application of models of corporate social responsibility

DOI: <https://doi.org/10.17981/econcuc.40.2.2019.03>

Artículo de investigación. Fecha de recepción: 05/03/2019. Fecha de aceptación: 21/06/2019

**Ana Cristina Dorado Dorado** 

Universidad Cooperativa de Colombia. Popayán (Colombia)  
ana.dorado@campusucc.edu.co

Para citar este artículo:

Dorado, A. (2019). Percepciones de los gerentes frente a la aplicación de modelos de responsabilidad social empresarial. *Económicas CUC*, 40(2). 43-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.40.2.2019.03>

### *Resumen*

Esta investigación se desarrolló con el propósito de determinar el estado actual de la aplicación de modelos de responsabilidad social empresarial en las Pymes de la ciudad de Popayán (Colombia) entre los años 2012 a 2015, para lo cual se tomó como objeto de estudio a 18 organizaciones de diferentes tipos de actividad económica. El estudio se realizó bajo un enfoque epistemológico histórico hermenéutico y la metodología empleada fue de tipo cualitativo, de la cual se deriva la aplicación de entrevistas dirigidas a los gerentes de estas empresas para la recolección de información. Los resultados demostraron como en las Pymes objeto de estudio no se tiene claro el verdadero significado de responsabilidad social empresarial, y adicional a esto el estado actual de la aplicación de modelos de responsabilidad social empresarial es ilusorio debido al desconocimiento de los diferentes modelos existentes y sumado a esto se puede observar la falta de compromiso acerca del tema. Debido a esto, las organizaciones realizan ciertas actividades, las cuales son tomadas como prácticas de responsabilidad social empresarial y hasta el momento no se encuentra estipulada dentro de la organización como una política de impacto social.

**Palabras clave:** Responsabilidad social empresarial; Modelos de responsabilidad Social Empresarial; Pymes; gerentes; estado actual

### *Abstract*

This research was developed with the purpose of determining the current state of the application of corporate social responsibility models in SMEs in the city of Popayán (Colombia) between 2012 and 2015, for which 18 organizations of different types of economic activity were taken as the object of study. The study was carried out under a hermeneutic historical epistemological approach and the methodology used was of a qualitative type, from which is derived the application of interviews directed to the managers of these companies for the collection of information. The results showed that in the SMEs under study the true meaning of corporate social responsibility is not clear, and in addition to this the current state of the application of corporate social responsibility models is illusory due to ignorance of the different existing models and added to this can be observed the lack of commitment on the subject. Due to this, the organizations carry out certain activities, which are taken as practices of corporate social responsibility and until now is not stipulated within the organization as a policy of social impact.

**Keywords:** Corporate social responsibility; Corporate Social Responsibility models; SMEs; Managers; Current status

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el mundo se encuentra en un estado de constante transformación, por ende, las empresas han evolucionado de tal manera que surge una necesidad de adaptación al medio en el cual desarrollan su actividad económica, por esta razón se deben aplicar modelos de responsabilidad social empresarial los cuales contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa y cuyo impacto logre marcar la diferencia y a la vez propenda por el bienestar de la sociedad en general. “La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es realizada por las organizaciones, tanto dentro como fuera de ellas y es concebida para garantizar el equilibrio de todas las personas que forman parte de su capital humano” (Sisiruca y Salazar, 2014, p. 81).

Por esta razón la RSE juega un papel importante en materia de desarrollo social “en pro de una cultura abierta al cambio y a las realidades que beneficie a un colectivo” (Chumaceiro, Hernández, Meléndez y Acurero, 2018, p. 198) en las diferentes organizaciones, sin importar el sector al cual pertenezcan, está ya no es considerada como un fenómeno aislado dentro de la empresa, sino que empieza a formar parte importante en cada una de las áreas funcionales de la misma, de ahí la importancia que cada organización se responsabilice de sus acciones las cuales generan un impacto directo en los empleados, clientes, proveedores y en la sociedad.

Desde la gerencia se deben usar los “recursos financieros e incluso la toma de decisiones en cualquier contexto” (Hernández y Chumaceiro, 2018, p. 858) asumiéndolo desde la dirección e impactando el curso de la empresa en la creación de valor (Hernández, Muñoz y Barrios, 2017), hacia la construcción de una cultura de responsabilidad social la cual facilite la implementación de

prácticas sociales exitosas a través de modelos de RSE.

A continuación, se mencionan algunas definiciones de RSE, sobre las cuales se basa este estudio.

Según la Comisión Mundial sobre la Dimensión Social de la Globalización (Organización Internacional del Trabajo-OIT, 2004) la responsabilidad social de las empresas “conciernen a las iniciativas voluntarias que adoptan las empresas más allá de sus obligaciones legales. Es un medio a través del cual la empresa puede considerar su impacto en todas las partes interesadas pertinentes” (pp. 135-136). Lo cual indica que todas las organizaciones deben contribuir de manera voluntaria para mejorar su entorno y no solamente se vea este tema como una obligación, ya que si se toma de esta manera será más fácil la construcción de una cultura empresarial socialmente responsable.

Por otra parte, en la norma ISO 26000 (Organización Internacional de Normalización-ISO, 2010) se plantea la definición de responsabilidad social como:

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;

Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (ISO, 2010, p. 15).

Por su parte para la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), la RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y

en sus relaciones con sus interlocutores” (p. 7). En este sentido se debe realizar una constante evaluación acerca de las percepciones de los colaboradores internos como externos de la empresa.

Los conceptos sobre responsabilidad social anteriormente mencionados se encuentran estrechamente relacionados en la manera en como las organizaciones, en cabeza de sus gerentes deben entender el verdadero significado de RSE para luego llegar a comprender que este tema se enmarca en una dimensión que va más allá de cumplir con los preceptos legales, contribuyendo de manera voluntaria al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, clientes, proveedores, la sociedad y del medio ambiente, ligado con el comportamiento ético.

Por consiguiente, este artículo presenta los resultados finales de una investigación centrada en determinar el estado actual de la aplicación de modelos de RSE en las Pymes de la ciudad de Popayán (Colombia), mediante el análisis de las áreas de RSE abordadas teóricamente por estas, el estudio de las dinámicas con las que se desarrollan procesos de RSE y finalmente la caracterización de experiencias exitosas las cuales en conjunto encaminan al éxito empresarial.

#### METODOLOGÍA

El proyecto de investigación se complementó con la metodología de tipo cualitativo, cuyo alcance de acuerdo al espacio es temporal (en un periodo de tiempo de 3 años); situándose bajo un enfoque epistemológico histórico hermenéutico, debido a la facilidad para la comprensión e importancia de la aplicación de modelos de RSE en las Pymes objeto de estudio, como un misional que toda organización debe tener dentro de

sus políticas organizacionales. El proceso para la recopilación de información relacionado con la muestra instrumental se llevó a cabo a través de entrevistas estructuradas orientadas a los gerentes de las empresas (Pymes) de la ciudad de Popayán (Colombia), las cuales fueron elegidas debido a lo implícito que tenían en su misión el tema de RSE y permitió tener una visión amplia y concisa sobre las percepciones de estos frente al tema. De acuerdo a las entrevistas aplicadas se logró realizar un análisis de las áreas de RSE abordadas por cada organización y como estas desarrollan prácticas sociales exitosas en materia del tema.

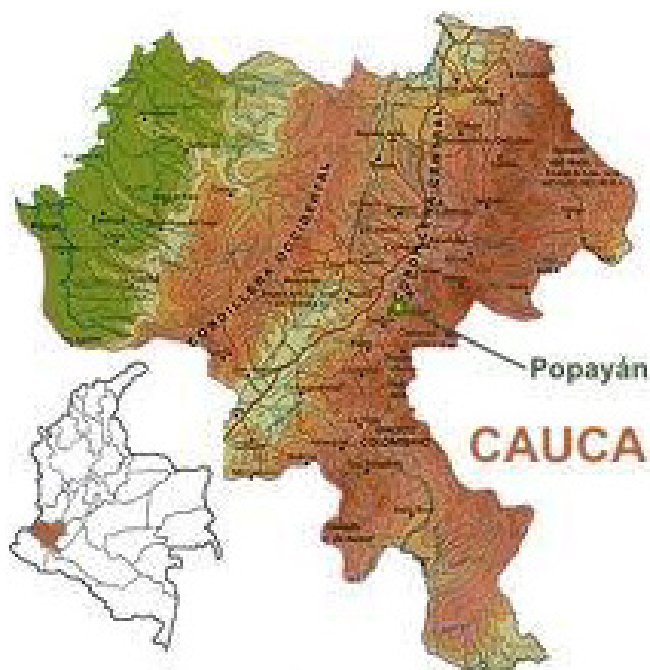
Por lo tanto, dicha técnica de investigación se aplicó a diez y ocho (18) empresas que por su tamaño se encuentran en el grupo denominado Pymes, las cuales se encuentran ubicadas en la ciudad de Popayán, ya que tenían incorporado dentro de su componente organizacional la RSE, estas son: Ferropinturas del Cauca Ltda, Banco de Sangre del Cauca S.A, Inversiones y Comercializadora Súper Pubenza Ltda, Beatriz Mejía de González & Cía. Ltda, Trametal Ltda, Empaques del Cauca S.A, La Distribuidora Maracaibo S.A, Distribuidora Cerámicas Moderna del Cauca S.A, Agroganadero del Cauca Ltda, Electroenergizar Ingeniería Ltda, Seguridad del Cauca Ltda, Escuela de Salud del Cauca Ltda, Makrosoft Ltda, Empresa Municipal Energía Eléctrica S.A. E.S.P, Terminal de Transportes Popayán S.A, Arinsa Arquitectos e Ingenieros S.A, Metrex S.A, Transportadora Libertad Ltda. El instrumento a aplicar en estas organizaciones objeto de estudio es la entrevista estructurada, orientada a los actores directamente involucrados y pertenecientes al nivel gerencial de las mismas o en su defecto a una persona encarga del área de talento humano.

Finalmente, una vez realizada la aplicación del instrumento de investigación se dan a conocer los resultados obtenidos, producto del análisis de la información suministrada por los sujetos informantes, generando así las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

## RESULTADOS

### *Microlocalización*

Las empresas objeto de estudio se encuentran ubicadas en la ciudad de Popayán, capital del Departamento del Cauca en Colombia, se encuentra a una altitud de 1.738 metros sobre el nivel del mar (msnm), con una temperatura media de 19°C. La población estimada es de 270.000 habitantes aproximadamente en su área urbana. Su extensión territorial es de 512 km<sup>2</sup>. Limitando al oriente con los municipios de Totoró, Puracé y el departamento del Huila; al occidente con los municipios de El Tambo y Timbío; al norte con Cajibío y Totoró y al sur con los municipios de Sotaró y Puracé.



**Figura 1.** Departamento del Cauca.

Fuente: ©Google.



**Figura 2.** Ciudad de Popayán.

Fuente: ©Google.

### *Caracterización de las empresas objeto de estudio*

Con el propósito de unificar la información se clasifica de acuerdo al tamaño, sector productivo.

TABLA 1  
*Clasificación de empresas de acuerdo a su tamaño.*

Empresa número de activos totales Trabajadores por valor
MICROEMPRESA. Planta de personal no superior inferior a quinientos (500) a los diez (10) trabajadores SMMLV/ excluida la vivienda.
PEQUEÑA. Planta de personal entre once entre quinientos uno (501) (11) y cincuenta (50) y menos de cinco mil (5.000) SMMLV.
MEDIANA. Planta de personal entre Entre cinco mil uno (5.001) cincuenta y uno (51) y dos- a treinta mil (30.000) SMMLV Cientos (200)

Fuente: Elaborado de acuerdo a Ley 905 (2004).

TABLA 2  
*Caracterización de empresas objeto de estudio.*

Empresa	Sector productivo	Tamaño
Ferropinturas del Cauca Ltda.	Comercio	Pyme
Banco de Sangre del Cauca S.A	Servicios	Pyme
Inversiones y Comercializadora	Servicios	Pyme
Súper Pubenza Ltda.	Comercio	Pyme
Beatriz Mejía de González & Cía. Ltda.	Construcción	Pyme
Trametal Ltda.	Industrial	Pyme
Empaques del Cauca S.A		
La Distribuidora Maracaibo S A	Comercio	Pyme
Distribuidora Cerámicas Moderna del Cauca S.A	Comercio	Pyme
Agroganadero del Cauca Ltda.	Comercio	Pyme
Electro energizar Ingeniería Ltda.	Construcción	Pyme
Seguridad del Cauca Ltda.	Servicio	Pyme
Escuela de Salud del Cauca Ltda.	Educación	Pyme
Makro Soft Ltda.	Servicio	Pyme
Empresa Municipal Energía Eléctrica S.A. E.S.P	Industrial	Pyme
Terminal de Transportes Popayán S.A Arinsa Arquitectos e Ingenieros S.A	Transporte	Pyme
Metrex S.A	Construcción	Pyme
Transportadora Libertad Ltda.	Industrial	Pyme
	Transporte	Pyme

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos una vez realizada la investigación a las empresas mencionadas en la Tabla 2, permiten analizar las variables dentro de cada una de las organizaciones (concepto de RSE, aplicación de modelos de RSE, áreas abarcadas por la RSE, prácticas sociales exitosas), las cuales permiten determinar el estado actual de la aplicación de modelos de responsabilidad social empresarial en las Pymes de la ciudad de Popayán (Colombia).

Por consiguiente, se evidencia que la percepción de los gerentes frente al concepto de RSE es muy somera, al tener una confusión entre el concepto y su importancia, cabe resaltar como en algunas de estas organizaciones ni siquiera existe una política respaldando este tema, lo cual denota claramente que se debe trabajar más dentro los lineamientos organizacionales y en cabeza de sus gerentes o administradores para inculcar en sus empleados la necesidad de comprender el verdadero significado de la RSE.

Así mismo, factores como la falta de compromiso, desconocimiento en el tema de RSE, los costos en los cuales debe incurrir la empresa para aplicar algún tipo de modelo, y la falta de interés en el tema, entre otros, hacen que los empresarios no desarrollen ningún tipo de modelo estructurado dentro de sus organizaciones. Sin embargo, no desconocen para un futuro sería conveniente implementar estrategias que lleven a mejorar la calidad de vida de sus empleados y la sociedad en general.

Con respecto al componente organizacional, se encontró en gran parte de las empresas se aplica el enfoque de los negocios basado en los valores, lo cual permite tener la capacidad de tomar decisiones basadas en los valores morales, siempre buscando actuar de manera íntegra y a su vez proyectarla hacia sus empleados para buscar el bienestar social. De la misma manera se evidencia en cuanto al mejoramiento de la calidad de vida laboral, los gerentes le apuntan a satisfacer las necesidades de sus empleados en cuanto a temas de relaciones interpersonales, compensaciones y beneficios, capacitación y desarrollo personal, diversidad y equidad de género, estilos de vida saludables y bienestar del trabajador y su familia; aunque se lograron identificar ciertas falencias en los criterios antes mencionados, se trata de subsanar los puntos débiles con el fin de mejorar las

condiciones de los empleados y haya conformidad entre las partes.

Por consiguiente, en materia de impacto social se logró identificar como casi en su totalidad estas organizaciones tienen un vínculo directo con la comunidad en la cual se desenvuelven, pero no obstante algunas de estas actividades no se podrían catalogar como prácticas de RSE debido a encontrarse inmersas en un ámbito diferente, debido a que se realizan de manera esporádica como es la entrega de regalos en el mes de diciembre a los niños de escasos recursos, entrega de mercados a personas discapacitadas, donar para una escuela de deporte, entre otros; confundiendo el sentido de responsabilidad social con obras de solidaridad. Sin embargo, una de ellas (La distribuidora Maracaibo S.A), se encuentra dentro de la llamada comunidad de empresas humanistas de Colombia, la cual ejecuta proyectos sociales en materia de construcción de viviendas, de apoyo a personas que lo necesitan por medio de la fundación voluntades unidas y adicionalmente tiene implícito el sentido de la RSE, así no se aplique un modelo específico.

Con respecto al impacto ambiental, todas las organizaciones coinciden en su compromiso y arduo trabajo para mitigar el impacto ambiental, unidos como debe ser implementando políticas dentro de las organizaciones que fomenten en los empleados y demás colaboradores la preservación de los recursos naturales, indicando que está efectivamente corresponde a una práctica de RSE. Del mismo modo es necesario aclarar que para lograr una gestión socialmente responsable es necesario dar prioridad a cada uno de los colaboradores de la organización tanto internos como externos, es por esto que según el estudio se evidencia que dentro de cada organización no se da la importancia necesaria respecto a la opinión de sus clientes,

proveedores, y demás colaboradores, los denominados (Skateholders), enfocándose solo en los empleados y para ello se llevan a cabo reuniones de manera esporádica con el fin de evaluar los impactos pero solo dentro de la organización.

## DISCUSIÓN

Existen muchas definiciones sobre RSE, por lo tanto, es importante identificar la percepción de los gerentes frente al concepto de RSE, ya que cada uno de ellos encierra elementos propios del entorno en el cual se desenvuelve.

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), “la RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores” (p. 7). De lo anterior se deriva que las organizaciones deben medir el impacto generado de su actividad económica dentro del entorno, buscando en todo momento el beneficio de este, debe trascender de lo establecido por la norma jurídica. Algo similar ocurre con el concepto planteado por Vélez-Pareja (2001) “la responsabilidad social no se trata de producir y acumular riqueza para después repartirla, se trata de generar riqueza y, al mismo tiempo, remunerar con equidad todos los factores o autores que intervienen en esa producción de riqueza” (p. 22).

De la misma manera se puede definir la responsabilidad social empresarial como:

el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común (Cajiga, 2008, p. 4).

Por otra parte, la RSE es “el compromiso de las empresas con los valores éticos que dan un sentido humano a su empeño por el desarrollo sostenible, buscando una estrategia de negocios que integre el crecimiento económico con el bienestar social y la protección ambiental” (Navarro, 2012, p. 43). Resaltando todo acto socialmente responsable enmarcado en retribuir de alguna manera a la sociedad y el medio ambiente, lo que tomamos de ellos, tratando de mitigar los impactos negativos originados.

Para terminar, la Comisión mundial de Medioambiente y Desarrollo (OIT, 1992) define la responsabilidad social como “aquel desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de generaciones futuras para satisfacer las suyas” (p. 4). La responsabilidad social va más allá de solo mitigar el impacto producido por una organización en el entorno, esta le apuesta al desarrollo sostenible adquiriendo un compromiso más amplio, para lograr un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medio ambiente.

Por lo tanto, al hablar de RSE es necesario involucrar a todas las partes que intervienen directa o indirectamente en las actividades realizadas por la organización, ellos son accionistas, empleados, proveedores, acreedores y la sociedad en general. Se denominan *stakeholders* a “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa” (Freeman, 1984, p. 24). Indicando así como cada decisión tomada por una organización, influye en la sociedad, ya sea para bien o para mal.

En este contexto, las organizaciones deben comprometerse más en materia de RSE para llegar al éxito empresarial, teniendo en cuenta lo necesario de apostar a la búsqueda de un “capital humano que ha evolucionado desde un concepto administrativo hasta la

consideración del trabajador como un recurso estratégico de tal importancia que, sin su participación, creatividad o entusiasmo, difícilmente podrían desarrollarse las otras funciones básicas de la empresa” (Cordoba, 2004, p. 96). Indicando como el clima laboral dentro de una organización debe ser agradable, de tal manera que el empleado se encuentre a gusto y pueda realizar sus actividades de forma adecuada y eficiente, generando un impacto positivo tanto en el lugar de trabajo como en la comunidad.

Según Ruiz (2013), señala que existen cinco modelos de responsabilidad social empresarial más importantes a nivel mundial, los cuales son:

*Modelo de la comisión de las comunidades europeas*: el cual tiene cuatro líneas estratégicas a nombrar: ética empresarial, preservación del medio ambiente, calidad de vida en el trabajo y vinculación con la comunidad;

*Modelo de Windsor*: los tres enfoques: la teoría de la responsabilidad ética, la teoría de la responsabilidad económica y la ciudadanía corporativa;

*Modelo del Boston College*: identifica siete dimensiones: concepto, propósito de la empresa ciudadana, liderazgo, estructura, manejo de temas de gestión, relación con los accionistas y transparencia. Por otra parte, identifica también cinco etapas: las fuerzas específicas de la empresa en la sociedad, la dinámica de la industria, otras influencias del medio ambiente, el liderazgo y la cultura de la empresa.

*Modelo de la ciudadanía corporativa*: cuenta con cinco etapas: elemental, compromiso, innovación, integración y transformación

*Modelo de indicadores ETHOS*: herramienta de evaluación y seguimiento de uso interno, en el cual después de hacer un cuestionario y tener el diagnóstico de la empresa se procede a compararse con las mejores empresas de la región y generar un ranking durante el periodo o semestre.

Por consiguiente, aquellas organizaciones que han aplicado algún modelo anteriormente mencionado, han obtenido resultados significativos, aunque en la práctica se encontró que las empresas objeto de estudio no aplican un modelo de responsabilidad social específico frente a lo que infiere la teoría, lo cual se debe a al desconocimiento de los fundamentos de la responsabilidad social y como aporta al mejorar el entorno, de ahí que cada organización lo aplica como mejor le parezca.

De esta manera, en el año 2013 se emprendió un proceso en el cual se estudió algunos conceptos y definiciones, los cuales fueron tomados como base de la Unión Europea, ISO 26000 y acción de RSE de Chile (DERES, 2013). De esa manera surgió el compromiso que debe adquirir cada empresa para desarrollar ideas que fundamenten las cinco áreas de RSE y estas son:

*Ética y gobierno corporativo:* hace referencia a la forma como la empresa es capaz de tomar sus decisiones de manera integral, soportadas en un conjunto de principios, los cuales repercuten en cada proceso de la organización y se reflejan en el respeto por los Derechos Humanos.

*Calidad de vida y prácticas laborales:* comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza en una empresa, Como lo afirma Walton (1973) la CVL es “un proceso para humanizar el lugar de trabajo”. Dicho de otro modo se refleja en las relaciones interpersonales, por lo tanto, la empresa debe brindar al empleado un buen ambiente laboral para que este se sienta a gusto y pueda realizar las actividades laborales de una manera eficaz.

*Participación activa de la comunidad:* tiene que ver con el impacto que la empresa genera en el entorno, con el fin de mejorar la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades, como prácticas sociales.

*El medio ambiente:* es el compromiso que tiene la organización con el medio ambiente, evaluando constantemente el impacto ambiental que ocasiona, para ello debe buscar soluciones para mitigar la contaminación, y optimizar los recursos.

*Cadena de valor:* la empresa debe conocer y priorizar a sus colaboradores tanto a nivel interno como externo, y como estos se pueden ver afectados por el proceso de toma de decisiones por parte de la empresa.

Tal como lo plantea Rivera y Malaver (2011) el “logro del éxito comercial de modo que se respeten los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente”. No solo se debe buscar el beneficio económico, sino también propender por el desarrollo de la sociedad.

Por lo tanto, es primordial llevar a cabo capacitaciones continuas dentro de la organización, orientadas a gerentes y empleados con relación al tema de RSE, de manera que puedan enriquecer su conocimiento, aclarar sus dudas y a su vez comprender el concepto e importancia de esta. Cuya finalidad radica en que todas las empresas tengan un solo lenguaje en relación a este tema, logrando así mejorar las falencias existentes e implementar estrategias encaminadas al éxito empresarial.

Así mismo, implementar una política de RSE dentro de estas organizaciones, debido a que en la teoría este tema se encuentra implícito en su misión y visión, pero como tal los gerentes no tienen claridad en el asunto, por esta razón al realizar este cambio significativo no solo implica en quedar plasmado en papeles, si no que trascienda y de esta manera fortalecerse como empresa en cuanto a RSE y a su vez generar un impacto positivo dentro y fuera de esta.

Además, implementar estrategias innovadoras con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados, el medio ambiente y



puedan vincularse más con la comunidad, ir más allá de solo cumplir con lo estipulado en la norma, y así lograr una verdadera práctica exitosa de responsabilidad social empresarial.

De manera que se realice una evaluación continua, sobre las percepciones de sus colaboradores tanto internos como externos, frente a los impactos ocasionados por las decisiones tomadas por la empresa, comprometiéndose a cumplir con los objetivos propuestos ya que cada grupo de interés posee la misma importancia.

Para finalizar, toda organización debe entender que el concepto de responsabilidad social es muy amplio, por esta razón, cada día deben esforzarse más en alcanzar un alto grado de conocimiento sobre el mismo, de ahí que cada una de ellas vea la necesidad de implementar un modelo de responsabilidad social empresarial, y puedan vincularse con la comunidad a través de verdaderas prácticas de responsabilidad social con las cuales logren una mayor competitividad dentro del mercado.

#### CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado se puede concluir que en cada una de las Pymes objeto de estudio ubicadas en la ciudad de Popayán, hasta el momento no se ha logrado implementar un modelo de RSE estructurado, lo que indica que cada organización se trata de adaptar de acuerdo al entorno en el cual se desenvuelve, precisamente esto obedece a factores como: el desconocimiento en materia del tema y por ende confunden las verdaderas prácticas sociales, falta de compromiso por parte de algunos gerentes, generación de costos de implementación de un modelo de RSE, no se está otorgando la verdadera importancia en la materia.

Así mismo, a pesar de la falta de conocimiento por parte de las empresas en cuanto al tema de RSE, cada organización se encuentra enfocada en cumplir a cabalidad con los preceptos legales tratando de mejorar la calidad de vida de sus empleados preocupándose por satisfacer sus necesidades, impulsándolos a ser mejores mediante capacitaciones y becas, en cuanto al medio ambiente forjar una cultura de buenas prácticas ambientales, manteniéndose siempre bajo el concepto de los negocios basados en los valores. Este tipo de prácticas generan satisfacción en los empleados y también un impacto positivo en la comunidad.

Por último, se puede observar lo mucho por fortalecer en cada una de las organizaciones, aunque no se desconoce su contribución de una u otra manera al progreso y beneficio social, tratando de lograr la construcción de una sociedad menos desigual en la ciudad de Popayán (Colombia), puesto que, si no existe una adecuada condición en el entorno empresarial, estas no pueden operar con eficiencia. Por esta razón los protagonistas de estas historias son las empresas, en cabezadas por sus gerentes, el medio ambiente y la comunidad en general, todos enfocados y relacionados entorno a un interés común, el cual se enfoca de una manera empírica en la búsqueda del bienestar social mediante las prácticas de RSE.

#### REFERENCIAS

- Cajiga, J. (2008). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. México, D.F.: Cemefi.
- Chumaceiro, A., Hernández, J., Meléndez, Y. y Acurero, M. (2017). Responsabilidad universitaria y sociedad del conocimiento para la generación de competencias TIC. En, A. Chumaceiro, F. Ramos y J. Hernández (ed.), *Procesos formativos para el siglo XXI*. Cabimas: Fondo editorial UNERMB.

- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. [366 final]. Bruselas: COM.
- Comisión Mundial sobre la Dimensión Social de la Globalización. (2004). *Por una globalización justa: crear oportunidades para todos*. Ginebra, Zuisa.
- Cordoba, A. (2004). *El reto de la gestión empresarial*. Barcelona: Deusto.
- DERES. (2013). RSE y sus áreas. [Online]. Disponible en <http://deres.org.uy/rse-areas/>
- Freeman, E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder*. Boston: Pitman.
- Hernández, J. y Chumaceiro, A.. (2018). Una discusión epistemológica sobre gestión de la participación ciudadana. *Revista Opción*, 34(87), 856-883. Disponible en [https://www.academia.edu/38175388/Una\\_discusi%C3%B3n\\_epistemol%C3%B3gica\\_sobre\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_participaci%C3%B3n\\_ciudadana](https://www.academia.edu/38175388/Una_discusi%C3%B3n_epistemol%C3%B3gica_sobre_gesti%C3%B3n_de_la_participaci%C3%B3n_ciudadana)
- Hernández, H., Muñoz, D. y Barrios, I. (2017). Estilos gerenciales y su influencia en la generación de valor de las Instituciones Prestadoras de Salud de la Región Caribe. *Económicas CUC*, 38(1), 133-146. <https://doi.org/10.17981/econcuc.38.1.06>
- ISO. (2010). *Guía de responsabilidad social*. Ginebra: ISO.
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. Madrid: Esic.
- OIT. Comisión mundial de Medio Ambiente y Desarrollo. (1992). *Brundtland*. Rio de Janeiro: OIT.
- República de Colombia. Congreso de la República. (2 de agosto de 2004). *Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones*. [Ley 905]. DO: 45.628.
- Rivera, H. A. & Malaver, M. N. (2011). *La organización: los stakeholders y la responsabilidad social*. Bogotá, D.C.: Universidad del Rosario.
- Ruiz, J. (2013). Diseño de modelo de responsabilidad social empresarial en pyme constructora araucana. [Tesis Magistral]. Universidad Nacional de Colombia, Sede Orinoquia, Manizales, Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10192/1/7709579.2013.pdf>
- Sisiruca, M. y Salazar, C. (2014). Valores éticos de la responsabilidad social interna en centros de producción audiovisual. *Económicas CUC*, 35(1), 79-90.
- Vélez-Pareja, I. (2001). Inversiones y presupuesto de capital. *Proyecciones Financieras y Valoración*. Bogotá, D.C.: Master Consultores.
- Walton, R. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México D.F.: Fondo Educativo Interamericano.

**Ana Cristina Dorado Dorado** es Contadora pública, egresada de la Universidad Cooperativa de Colombia (Popayán, Colombia) con amplia experiencia en el área contable y tributaria. Joven investigadora del grupo de investigación de la facultad de Ciencias Administrativas, económicas y Contables (VINCO) de la misma universidad.