



DATA CIENCIA

REVISTA MULTIDISCIPLINARIA
ELECTRÓNICA

SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2018
VOL. 1 AÑO 1



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA



DATA CIENCIA



IECS LLC
INTERNATIONAL EDUCATIONAL
CONSULTING SERVICES LLC

REVISTA ELECTRÓNICA DE LA
UNIVERSIDAD DEL ZULIA



Revista Electrónica Multidisciplinaria
Vol.1 N°1. Septiembre-Diciembre 2018
pp. 13-30

Beneficios organizacionales derivados de la responsabilidad social empresarial

Zolange Lugo, Carlos García, Marian Salazar,
Zorina Lugo y Gustavo Cabrera
Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago.
Cabimas, estado Zulia. Venezuela
zolangeluz@gmail.com

Resumen

Este artículo tuvo como finalidad especificar los beneficios organizacionales de la responsabilidad social empresarial, tanto los internos como los externos, así como los que ampara el orden legal. Metodológicamente se tipificó como documental, bajo un diseño bibliográfico puro. La bibliografía y documentos consultados están relacionados al tema de la responsabilidad social empresarial, específicamente sobre beneficios organizacionales que se obtienen de la efectiva implementación de la misma. Se fundamentó teóricamente en los planteamientos de: Gómez (2013), Martínez (2011), Libro Verde de la Comunidad Económica Europea (2001), Fernández (2009), Calvo (2014), Navarro (2012), Fernández (2010), Delgado (2013), Escoto y Castro (2015), Abab (2010), De la Cuesta (2010), entre otros. La recolección de información se llevó a cabo a través de la técnica observación documental, es así como se recopiló las diferentes teorías de autores a nivel mundial, así como de revistas especializadas, antecedentes de otras investigaciones y con ello se estructuró la información para su análisis. En la revisión se pudo demostrar dos dimensiones de beneficios de la RSE: internos y externos. Asimismo, se conoció que, en ambos planos, es importante definir los tipos de beneficios que pueden obtener tanto la organización como los diferentes grupos de interés cuando la empresa adopta, aplica y asume la RSE como parte importante de la misma, pues ésta le permite tener un desarrollo integral, promoviendo una mejor calidad de vida, respeto y preservación del medio ambiente, y creando valor tanto económico como social.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, beneficios internos, beneficios externos,
beneficios de orden legal.

Organizational benefits derived from corporate social responsibility

Abstract

The purpose of this article was to specify the organizational benefits of corporate social responsibility, both internal and external, as well as those covered by the legal order. Methodologically, it was typified as documentary, under a pure bibliographic design. The bibliography and documents consulted are related to the topic of corporate social responsibility, specifically on organizational benefits obtained from its effective implementation. It was theoretically based on the proposals of: Gómez (2013), Martínez (2011), Green Book of the European Economic Community (2001), Fernández (2009), Calvo (2014), Navarro (2012), Fernández (2010), Delgado (2013), Escoto and Castro (2015), Abab (2010), De la Cuesta (2010), among others. The collection of information was carried out through the documentary observation technique, thus compiling the different theories of authors worldwide, as well as specialized journals, antecedents of other research and thus structured the information for analysis. The review was able to demonstrate two dimensions of the benefits of CSR: internal and external. It was also learned that, in both planes, it is important to define the types of benefits that both the organization and the different interest groups can obtain when the company adopts, applies and assumes CSR as an important part of it, since it allows it to have an integral development, promoting a better quality of life, respect and preservation of the environment, and creating both economic and social value.

Keywords: Corporate social responsibility, internal benefits, external benefits, legal benefits.

Introducción

La responsabilidad social empresarial (RSE) ha tenido diversas interpretaciones por parte de las organizaciones, y se han generado confusiones e incluso apreciaciones personales sobre este tema, dejando inconcluso el verdadero significado de lo que en realidad es ser socialmente responsable, lo cual a veces se confunde con obligaciones laborales o legales propias de una empresa.

En este mismo sentido, varios autores defienden diferentes puntos de vista que ayudan a entender mejor este concepto, por medio del cual se busca el bienestar de la sociedad en general, a través de una mejora de las condiciones económicas, sociales y medioambientales, de tal forma, se disminuya el impacto generado por el desarrollo de las actividades empresariales.

De esta manera, al llevar a cabo un programa de RSE, la organización genera beneficios tanto empresariales como tributarios, los cuales, además de aportar a su crecimiento, brindan grandes oportunidades a nivel social y medioambiental, gracias a prácticas que se implementan de forma transparente y ética, sin dejar de lado las responsabilidades institucionales, laborales así como las legales.

A este respecto, cabe destacar que, las organizaciones deben conocer muy bien los beneficios a los cuales acceden, debido a que estos requieren cumplir con ciertas condiciones para hacerse efectivos, de manera que se logre la implementación de programas de RSE como un proceso constante y consolidado que genere un mayor compromiso con los demás, no solo por conseguir un beneficio propio, sino también buscando el progreso de toda una comunidad.

Por esto, el siguiente artículo es una herramienta que permite identificar el concepto de RSE en su totalidad, mostrando los diferentes impactos que genera en la sociedad y destacando los beneficios más relevantes que

se adquieren por medio de estrategias, las cuales estarán de acuerdo a las necesidades de la organización. Así entonces, dando a conocer estos conceptos, las empresas entenderán mejor el significado de ser socialmente responsables y serán más las que se motiven a conocer e implementar este programa, contribuyendo de diferentes formas por medio de su razón social.

Perspectiva metodológica

Tipo de estudio

La investigación se realizó bajo un diseño documental, definido por Finol y Nava (1996) citados en De Pelekais y otros (2007) como el proceso sistemático de búsqueda de información, selección, lectura, registro, organización, descripción e interpretación de datos extraídos de fuentes documentales existentes en torno a un problema, a fin de encontrar respuesta a las interrogantes planteadas en cualquier área del conocimiento.

De manera análoga, de acuerdo a su estrategia se consideró una investigación documental teórica, la cual para Uribe (2004) citada por De Pelekais y otros (2007) estudia los documentos existentes sobre un tema determinado (todo aquello que ha dejado como huella el ser humano). Por otra parte, el tipo de investigación documental para Abreu (2016) consiste en un análisis teórico de la información sobre determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas, respecto al tema objeto de estudio. En tal sentido, se planteó una investigación documental acerca de los beneficios organizacionales obtenidos al implementar la RSE, donde se profundiza el concepto así como las teorías contemporáneas que se han planteado al respecto, a partir de antecedentes de otras investigaciones.

Diseño de la investigación

La investigación documental presentada tiene como diseño el bibliográfico, el cual posee entre sus alternativas de aplicación la investigación autónoma, la cual permite resolver por sí misma la interrogante que se plantea, y para ello se utilizó el diseño bibliográfico puro, pues sólo se consultaron fuentes de tipo bibliográfico para dar respuestas a los objetivos de la investigación.

El diseño bibliográfico, según Sabino (2014), se utiliza cuando los datos a emplear han sido recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante informes correspondientes a datos secundarios obtenidos por otros, elaborados y procesados de acuerdo a los fines de quienes los manejaron. Al respecto, en esta investigación, por ser una revisión de marcos teóricos, documentos e investigaciones previas, teorías ubicadas en textos, presenta un diseño bibliográfico. La bibliografía y documentos consultados están relacionados al tema de RSE, específicamente en lo relacionado a los beneficios organizacionales obtenidos al implementar la misma

Técnicas de recolección de datos

La recolección de información se llevó a cabo a través de la técnica observación documental, la cual, según Abreu (2016), es una técnica consistente en un proceso operativo que permite obtener y registrar organizadamente la información de libros, revistas científicas, diarios, informes científicos, artículos publicados, entre otros. La técnica de observación documental se aplicó en sus dos (2) fases:

- a) Selección y evaluación de los documentos a través del análisis crítico;

b) El registro de la información, para lo cual se empleó el fichaje y el computador.

Es así como, en el presente estudio, se recopilaron diferentes teorías de autores a nivel mundial, así como de revistas especializadas, antecedentes de otras investigaciones en el ámbito de las instituciones venezolanas, y con ello logró estructurar la información para su análisis.

Perspectiva teórica

Concepto de responsabilidad social empresarial

El concepto de RSE, ha venido suscitando confusiones en cuanto a su definición y alcances, en la medida que a veces se entiende que consiste solamente en cumplir con las obligaciones administrativas, ambientales y legales, como pagar a tiempo y debidamente las prestaciones sociales a los empleados e impuestos. Del mismo modo, no se puede considerar un factor externo de la razón social, sino un componente esencial para el logro de las estrategias de la empresa, en razón a que es una manera de gestionar los recursos en forma integral, transparente y sostenible. En efecto, no busca que las empresas produzcan y guarden riqueza para su propio interés, solamente, pues debe existir un equilibrio con los actores con los que interactúa.

En este sentido, Escoto y Castro (2015) afirman, las responsabilidades de la empresa deben ir más allá de los límites de la legalidad, esta debe realizar acciones voluntarias en beneficio de la sociedad; es decir, un acto que busca mejorar los entornos externos e internos de la organización, para cada uno de los grupos de interés involucrados. Por esta razón, para el Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas (citado en Rodríguez, 2009), se trata de saber tomar decisiones correctas, de acuerdo con las cuales, la organización no solo busque obtener un beneficio propio, sino también el de todo aquel que hace parte de ella. Y esto se logrará por los incentivos voluntarios que cada organización quiera ofrecer a manera de solución por algún problema social que se presente en el entorno.

Por otro lado, Rivera (2015) afirma, la RSE no se restringe al cumplimiento de normas laborales, ambientales o generales que se impongan a una organización, en la medida que el concepto involucra también aspectos económicos, legales, éticos y filantrópicos, a partir de estrategias empresariales que contribuyan a generar menores impactos para la sociedad y el medio ambiente, a la vez que un crecimiento sostenible y beneficioso.

Igualmente, Navarro (2012) reafirma, la RSE no se trata solo de actos benéficos o altruistas, sino también de un compromiso social responsable de la empresa, a través de actos que repercutan de manera positiva en cada una de las partes involucradas, es decir, realizar acciones que comprometen a cada uno de los grupos de interés, más conocidos como *stakeholders*, por medio de los procesos que desarrolla la empresa.

Por consiguiente, los grupos de interés, según Martínez (2011) y Gómez (2013), se clasifican en dos (2) conjuntos. El primero son los internos, que son esenciales por tener el principal contacto con la organización. Estos se ven más comprometidos por las estrategias planteadas en la organización, representados por propietarios, accionistas, inversionistas, gerentes, directivos, empleados, consumidores y clientes.

Su propósito con respecto a la empresa es contribuir a generar beneficios económicos y progreso en la sociedad, además de apoyar el respeto por los derechos humanos, de forma tal que no exista discriminación hacia los trabajadores, por ninguna razón, sino que en cambio cumpla con lo pactado ofreciendo buen trato a todos los participantes. El resultado de todo esto se traduce en confianza, compromiso y lealtad hacia la organización, así lo señala Calvo (2014).

En el segundo grupo se encuentran a quienes no tienen relación con las actividades económicas de la organización, pero se vinculan entre sí, proyectando un pensamiento positivo hacia esta y un constante diálogo entre ambas partes, para satisfacer sus necesidades por medio de actividades que permitan que haya innovación

y aprendizaje. Con ello, se logra mejorar los resultados económicos, sociales y medioambientales, según lo indica De la Cuesta (2010). Así entonces, se pueden destacar los medios de comunicación, administraciones públicas, los órganos reguladores, las organizaciones gubernamentales, sindicatos, competidores, medioambiente, distribuidores, acreedores, proveedores y la sociedad. Estos grupos tienen la capacidad de poner a favor o en contra de la organización a la opinión pública.

Por otra parte, Abab (2010) sostiene, las organizaciones tienen responsabilidades primarias, por ejemplo, obedecer las normas instituidas, de modo tal que en su entorno genere estrategias que les permitan ir más allá de sus propios objetivos, incrementando así sus beneficios y los de la sociedad en general. De esta forma, se puede entender que la RSE no consiste solo en generar utilidades para la organización y cumplir la ley, sino que implica, mediante su desarrollo, formar actividades que puedan ayudar a toda la comunidad a través de acciones y metas sociales.

En consecuencia, la RSE demuestra compromisos organizacionales, donde se generan acciones voluntarias autónomas, tal como lo define la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2008), es la forma en que las empresas aplican de manera coherente sus políticas y procesos internos, con un comportamiento donde depende solo de la misma ir más allá de lo que la ley establece, apoyándose en valores y principios empresariales.

El Libro Verde de la Comisión Europea (2001) coincide en que se debe cumplir con las obligaciones laborales que rigen a cada empresa, buscando una mejora constante en la parte interna y externa de cada organización, para lograr un beneficio colectivo. Así, se consigue el menor impacto negativo en el entorno, por medio de la participación voluntaria, en donde se invierten recursos para el mejoramiento de factores de orden social y del medio ambiente en función de los *stakeholders*.

Para el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, 20023), la RSE se define como una contribución al desarrollo económico sostenible, a partir de los compromisos que adquiere cada empresa por medio del trabajo en equipo, en busca de mejorar su calidad de vida. En otras palabras, las obligaciones adquiridas por una organización al enfocarse en el bienestar de las personas implican compromisos que, al ser desarrollados por los *stakeholders* de forma armoniosa, pueden generar impactos beneficiosos, de forma directa o indirecta, sobre la sociedad, el medio ambiente, la economía y los demás factores vinculados.

Entidades como Business for Social Responsibility (BSR) y Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF) (citadas en Rodríguez, 2009) coinciden en que es una forma de negocio donde, además de cumplir con sus deberes del marco legal, se superan las expectativas de la empresa en términos de los valores éticos hacia la comunidad, empleados, medio ambiente así como demás grupos de interés, de forma conjunta y transparente. Es decir, las estrategias aplicadas en la empresa generan, de cierta forma, nuevas formas de influir en el mercado, por medio de sus principios e intenciones de querer adoptar y mostrar modelos que mejoren de manera continua el bienestar, tanto de la comunidad como de la empresa, en el lugar que habitan.

Del mismo modo, para el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2010), la organización debe comprometerse, además de tener una buena comunicación con los sectores con que tiene contacto, por medio de una relación ética donde se logre establecer objetivos que ayuden al desarrollo de la comunidad, como a la conservación de recursos ambientales y culturales, fomentando reducción de las diferencias sociales. En otras palabras, las acciones que realice la empresa deben ser transparentes para los grupos de interés. Al respecto, se requiere adoptar prácticas y adquirir compromisos por medio de estrategias que permitan llevar a cabo actividades sostenibles, con el propósito de generar iniciativas de desarrollo comunitario en función de un mejor futuro.

Para el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial (citado en Palacio, 2008), este concepto se define como el enfoque que tiene la empresa para satisfacer las necesidades colectivas de la sociedad. Esta última se beneficia por el desarrollo de las actividades de la empresa, mediante una gestión en diferentes áreas: normativa, operacional, económica, social y ambiental.

Cada integrante de la organización deberá establecer una buena percepción de esta en su entorno, a través de una buena relación entre todos, donde se fomente el respeto por los deberes y los derechos de cada uno. Así, cada parte de la organización colaborará para reducir los impactos que perjudican al entorno, ayudando así a la sociedad a crear nuevas prácticas, en donde cada uno intervenga para contribuir a la conservación del medio ambiente.

Finalmente, la RSE es un acto de carácter voluntario, donde las organizaciones por medio de sus actividades buscan beneficiar a la sociedad, satisfaciendo necesidades y promoviendo la colaboración con esta, para ayudar a mitigar los problemas sociales o ambientales que dificultan su progreso. Por esta razón, las organizaciones no deben limitarse a cumplir las normas empresariales y legales, sino que deben pensar más allá de estas obligaciones y actuar de forma ética con los grupos de interés. Solo así se consigue un impacto positivo en la sociedad, y este impacto puede conllevar un factor diferenciador de la empresa que motive a otras a implementar sus programas sociales.

Tipos de responsabilidad social empresarial

La RSE debe entenderse desde las cuatro (4) ópticas que la conforman: la económica, la legal, la social y la filantrópica, las cuales contribuirán al desarrollo de la organización. Sin embargo, para Fernández (2010), solo se le da importancia a tres (3) de estas, y las llama áreas de trabajo social-legal, ética y social-económica (cuadro 1).

Cuadro 1. Tipos de responsabilidad social empresarial

TIPO DE RSE	DESCRIPCIÓN
Responsabilidad social-legal	Cumplir con las leyes, para que ello sirva como punto de partida del cumplimiento de acciones voluntarias que beneficien a todos los grupos de interés.
Responsabilidad ética	Tener una buena relación con los grupos de interés, considerando los principios básicos de toda empresa, tales como la transparencia, la rendición de cuentas y el respeto de sus intereses, de la normativa internacional de comportamiento y los derechos humanos.
Responsabilidad social-económica	Generar utilidades de la organización y retribuir a cada uno de los grupos de interés, por medio de obras sociales y en el mantenimiento de estas.

Fuente: Elaboración propia a partir de Fernández (2010)

Por otro lado, para Peña y otros (2007), se trata de un compromiso con la comunidad y la sociedad que debe cumplir toda empresa, por medio de sus valores éticos. Por esta razón, plantea otra clasificación, donde agrega un tipo de responsabilidad más:

Económica: con un buen planteamiento organizacional, se puede llegar a una excelente toma de decisiones y obtener más resultados allá del beneficio esperado.

Legal: el cumplimiento de la ley logra obtener mayor provecho de los beneficios.

Ética: respetar y manejar correctamente los valores dentro de la organización, con respecto a los grupos de interés.

Filantrópica: es el compromiso que cada organización tiene con la sociedad y que muestra mediante un buen comportamiento a favor de esta.

Así mismo, Martínez (2011) presenta una pirámide en la que destaca las cuatro (4) responsabilidades que, en su criterio, la empresa debería acoger. Cada una de estas tiene prioridades distintas y un alto grado de importancia, de manera que, al realizarlas al mismo tiempo, se complementarán entre sí y generarán la RSE. Esta pirámide debe tener un orden, empezando por las responsabilidades económicas, continuando con las legales, luego con las éticas y, finalmente, las filantrópicas.

En este orden de ideas, una organización como primera medida debe ser sostenible, competitiva y rentable. Por ello, la responsabilidad económica se encuentra en la base de todas las demás obligaciones; sus funciones principales son producir bienes y servicios que satisfagan las expectativas de los consumidores y obtener una ganancia por el proceso que se lleva a cabo. En segunda instancia está la responsabilidad legal, que son los límites con los que se debe regir una empresa, cumpliendo las leyes y regulaciones del Estado, además de las normas impuestas por la organización, las cuales le permiten interactuar en el mercado.

Como tercer componente se encuentran las responsabilidades éticas: implica obrar correctamente, respetando las normas morales, estén o no constituidas, para así evitar impactos negativos en los grupos de interés que tienen relación con la empresa. Por último, la filantropía, que según Guedez (2008) se da cuando una persona o una entidad dan parte de sus recursos para ayudar a los demás, yendo más allá de sus obligaciones legales. Son aquellos actos que realizan las empresas de forma voluntaria, con el fin de colaborar de manera constante y activa en proyectos donde se mejore el bienestar y la calidad de vida de la sociedad, sin necesidad de recibir algo a cambio.

Con base en lo anterior, las empresas deben asumir estas cuatro (4) responsabilidades, que son contiguas una de la otra, porque al enfocarse en solo una, no se lograría el correcto desarrollo de todas, y así mismo no se generarían los beneficios que cada una produce. Por esa razón, se les debe dar importancia a todas por igual, para acceder a un mejor rendimiento de la empresa, haciendo notable su progreso en diferentes áreas. De esta forma, se generarán beneficios por cada responsabilidad que se haya podido desarrollar, en términos de imagen, captación de nuevos clientes y fidelización de proveedores, entre otros aspectos. Así, no solo se beneficiará a la empresa, sino que a la vez habrá un impacto positivo para los grupos de interés.

Beneficios organizacionales de la aplicación de la RSE

Como parte esencial de esta investigación, citando a Calvo (2014), se toman como referencia algunos beneficios que trae la implementación adecuada de un plan de RSE en las empresas como punto de partida para determinar la necesidad del mismo, más aún cuando lo que se quiere es identificar la importancia de esta política organizacional para beneficio de la comunidad.

- Fortalece el trato digno, respetuoso y cálido.
- Se fomenta el respeto por los deberes y derechos.
- Generación de cultura de responsabilidad social en todos los colaboradores.
- Comunicación e información veraz y oportuna.
- Aumento de la productividad, disminución o reducción de pérdidas.
- Respeto por la vida familiar, el tiempo y los espacios que le corresponden.
- Generación de aliados estratégicos por medio de las familias de los colaboradores.
- Estrategia encaminada al desarrollo sostenible ambiental.
- Ayuda a mejorar la imagen pública y las relaciones con la comunidad.

- Mejora el ambiente de trabajo: la calidad de vida de los trabajadores, y la seguridad.
- Inversión en investigación.
- Disminución del impacto ambiental, cuidado y recuperación de los recursos.

Por su parte, Fernández (2009) asegura, las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos de la sociedad, logrando un entorno más estable y próspero a favor de su desarrollo sostenible, el crecimiento económico y el bienestar social que se identifica a través de los beneficios que genera. Citando a Delgado (2013) la RSE es elemento útil y eficaz para mejorar notablemente el modelo productivo de la empresa, pues une los criterios de eficiencia, sostenibilidad y prosperidad con añadido valor de la diversidad, igualdad de oportunidades, respeto, tolerancia, entre otros.

En este marco de referencia, para Delgado (2013) la RSE por si constituye una gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de las empresas, ya sean éstas grandes o pequeñas. Señala este autor, se ha demostrado que las empresas que avanzan y progresan en las políticas de RSE obtienen más productividad repercutiendo directamente en los resultados. Entre los beneficios para la empresa, este autor señala:

- Mejor capacidad de contratación y permanencia de empleados. Las personas admiran a las empresas que valoran a sus empleados, que les dan soporte y ayuda continua, aun en momentos difíciles. Además, los empleados se sienten motivados y a gusto con el comportamiento de dicha empresa como tal. Esto estimula a que los empleados permanezcan en la empresa y valore su empleo.
- Mayor lealtad del consumidor. Los clientes admiran a las empresas que valoran a sus empleados, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medioambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la responsabilidad social es factor que garantiza la fidelidad del consumidor.
- Valoración de imagen y de marca. Las prácticas de RSE agregan valor a los negocios de la empresa, la cual puede valerse de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocios. Un ejemplo son las investigaciones que el Reputation Institute realiza para conocer la percepción del consumidor en torno a la RSE. Los datos obtenidos muestran un consumidor preocupado por aspectos tales como la ética y el tratamiento a los empleados y dispuesto a premiar empresas que adoptan comportamientos socialmente responsables.
- Finalmente, y muy importante, la sostenibilidad del negocio a largo plazo, la perennidad de la empresa constituye también motivo de preocupación para los inversionistas. Las prácticas socialmente responsables disminuyen las contingencias de las empresas y permiten su control, reduciendo el riesgo del negocio.

Ahora bien, la implementación de acciones y programas de RSE es una tendencia reciente y dinámica en el desarrollo de las organizaciones, que pretenden expandir la RSE más allá de la función puramente productiva de bienes y servicios como negocio, con el fin de convertirla en promotora y contribuyente en la mejora de la calidad de vida de la sociedad en general, apoyando su desarrollo económico, social y ambiental. Asevera Guedez (2008), se aborda de forma consistente la comprensión del desarrollo sostenible como modelo de actuación social y en esa medida ajustarlo de forma directa a las políticas de direccionamiento estratégico de las organizaciones.

Por otra parte, las Naciones Unidas (2011), definen el desarrollo sostenible como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades, y bajo esta premisa se sugiera la posibilidad de garantizar un desarrollo económico bajo los parámetros de preservación del medio ambiente suponiendo una gestión de recursos renovables como fuente de elementos empleados para elaborar nuevos productos o brindar servicios.

Partiendo del concepto de desarrollo sostenible se puede inferir que la relación con la RSE se fundamenta en el respeto por la sociedad en sus tres dimensiones (económica, social y ambiental) y en la necesidad de generar expectativas favorables de vida para todos los seres que habitan el planeta, y es por ello, que las entidades deben diseñar estrategias asociadas a la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto, las cuales fortalezcan en primera medida el ámbito social, económico y medio ambiental derivados a largo plazo de la inversión, y en segundo lugar se puntualice en las consecuencias que el deterioro del medio ambiente tiene sobre la sociedad.

Al respecto, se puede decir, el desarrollo sostenible exige integración de los objetivos económicos, sociales y medioambientales de las organizaciones con el fin de optimizar el bienestar humano actual, pero generando una proyección prometedora para las generaciones futuras y a partir de ese parámetro se deben considerar los planes de RSE como herramientas para facilitar dichos procesos, pues la RSE se enfoca en las mismas dimensiones para su correcto funcionamiento.

En este contexto, resaltan Escoto y Castro (2015), las organizaciones a medida que implementan la RSE notan diferentes cambios que aportan positivamente a mejorar las condiciones internas y externas e incrementan su valor, mejoran su imagen y dan paso a nuevas estrategias para su reconocimiento en el mercado, por medio de la confianza y lealtad hacia los clientes, los trabajadores y la sociedad en general. Por consiguiente, adoptar adecuadamente prácticas de RSE que contribuyan a la sostenibilidad, tanto de la empresa como de la sociedad, trae una serie de beneficios externos e internos generales para todas las organizaciones.

Siguiendo este orden de ideas, citando a Rendueles (2010), el desarrollo de la RSE por parte de la empresa involucra dos dimensiones a la hora de catalogar sus acciones; la primera dimensión involucra las acciones internas que se relacionan directamente con los distintos grupos de interés que hacen parte del sistema interno del conjunto organizacional; y la segunda tiene que ver con las acciones que desarrolla la empresa para con el entorno y demás grupos que establecen un vínculo con la empresa de una forma directa o indirecta, pero que se encuentran por fuera de la misma.

En este sentido, asevera Rendueles (2010), es importante definir los tipos de beneficios que pueden obtener los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos, cuando la empresa adopta, aplica y asume la RSE como parte importante de la misma, puesto que ésta le permite tener un desarrollo integral, promoviendo una mejor calidad de vida, respeto y preservación del medio ambiente, y creando valor tanto económico como social. Asimismo, los objetivos se logran de manera eficiente y eficaz permitiendo el desarrollo sostenible de la empresa y su entorno.

A este respecto, asevera Fernández (2009), los beneficios económicos son percibidos por el desarrollo de una actividad o la prestación de un servicio a través de acciones netamente monetarias que arrojan resultados favorables para la compañía. A su vez, los beneficios ambientales se obtienen a través del cumplimiento de las pautas o los lineamientos para el cuidado y preservación del medio ambiente, mejorando el entorno externo e interno de la organización.

Por último, los beneficios sociales se conciben como aquellas acciones desarrolladas por la empresa que permiten mejorar la calidad de vida de la comunidad, empleados, clientes, en general, de sus grupos de interés. Los beneficios sociales se pueden identificar a través de las variables:

- Clima laboral: ya que a partir de un ambiente sano, digno y armónico le genera al empleado un mayor compromiso por cumplir con sus obligaciones, llevar a cabo una labor agradable y tener un alto grado de pertenencia por su empresa.
- Calidad de vida: comprende aspectos como educación, salud, vivienda, entre otros, para los diferentes individuos que se relacionan con la organización, permitiendo que expectativas y objetivos sean concordantes con los del entorno que los rodea.

Asimismo, los beneficios económicos se pueden identificar a través de la variable rentabilidad económica, pues la empresa, como finalidad última, tiene la obtención de beneficios monetarios por medio del desarrollo de su objeto social; sin embargo, se debe tener en cuenta que el entorno genera influencia significativa para la consecución de estos beneficios. Por último, los beneficios ambientales se pueden identificar a través de políticas ambientales; por medio de esta variable se pueden observar las políticas, normas y demás acciones que realiza la empresa en pro de la preservación y cuidado del ambiente, no sólo por cumplir lo legal sino también por su actuar voluntario.

A efectos de esta investigación, se asumen los criterios de Rendueles (2010), cuando afirma, el desarrollo de la RSE por parte de la empresa involucra dos dimensiones: las acciones internas que se relacionan directamente con los distintos grupos de interés que hacen parte del sistema interno del conjunto organizacional; y la segunda, las acciones que desarrolla la empresa para con el entorno y demás grupos que establecen un vínculo con la empresa de una forma directa o indirecta, pero que se encuentran por fuera de la misma.

Beneficios organizacionales internos

La empresa tiene un deber y un compromiso social con los diferentes stakeholders que se encuentran al interior de ella, éstos se evidencian en el desarrollo normal de sus actividades, y tienen que ver con el cuidado y el respeto por el medio ambiente, pues este brinda los recursos y es el lugar donde prospera la vida; asimismo, existe un compromiso con los empleados, los cuales permiten el desarrollo de las operaciones organizacionales, y como lo plantea el Libro Verde (2001) la responsabilidad para con ellos debe estar enfocada fundamentalmente a cubrir aspectos tales como la salud, la gestión del recurso humano, la gestión al cambio, recibir unas condiciones dignas de trabajo, un salario justo, una igualdad de oportunidades y posibilidades, ser escuchados y contar con una seguridad laboral.

En este ámbito, explican Ospina y Sotelo (2013), brindar la salud y la seguridad a quienes están involucrados en la consecución de manera eficiente de los objetivos de la empresa, se convierte en factor indispensable para certificar que hay claro compromiso por parte de la empresa con los trabajadores, pues esto dará paso a que el empleado se motive y sea más fiel con las labores planteadas para él, pues encontrarán las mínimas garantías para el desarrollo normal de cada proceso organizacional.

Así mismo, aseveran Ospina y Sotelo (2013), la empresa debe procurar una pertinente gestión del recurso humano que tenga como fin brindar un equilibrio entre el desarrollo del trabajo y la vida familiar de cada empleado, proporcionando siempre acciones tales como incentivos económicos que optimicen la calidad de vida del trabajador y de su núcleo familiar, entendiéndolo que la consecución de su objetivo principal, tal como la generación de rentabilidad, está ligado a distintos grupos y en especial a aquel que vincula el ámbito laboral. Agregan estos autores, también se debe velar en la organización por el desarrollo de contratos que no sean excluyentes ni discriminatorios por motivos como sexo, raza, o creencias religiosas, y que por el contrario muestren siempre la igualdad a la hora de establecer las relaciones laborales.

Por otro lado, aseveran Cancino y Morales (2008), hoy día, es garante de éxito para toda empresa el desarrollo eficiente de una gestión al cambio; ésta tiene que ver con la adecuación de los espacios laborales dignos y propicios para el desarrollo de las actividades de los empleados, como también el uso de herramientas tecnológicas que optimicen el actuar en cada una de las labores, hechos relevantes para que las organizaciones avancen en el tiempo. Adicionan estos autores, a estos hechos están ligados aquellos que tiene que ver con las posibilidades de aprendizaje y crecimiento del personal en diversas áreas: humana, intelectual, deportiva, cultural, entre otras, otorgándole mayor valor en relación con la competencia a la organización.

Bernardo Kliksberg (2011), asesor principal de la Dirección Regional para América Latina y el Caribe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, denomina la responsabilidad para con los empleados como buenas políticas de personal relacionada a hechos que van desde la estabilidad en el campo laboral, remuneraciones adecuadas y pertinentes, protección social razonable, fomento del crecimiento desde el aprendizaje hasta los hechos que están relacionados con la discriminación del género femenino, especialmente en América Latina.

De esta forma, se constituyen estas acciones vitales para el avance continuo de las organizaciones como de la sociedad que interviene en el funcionamiento de la empresa, ya que así se está siendo responsable con las familias y con la comunidad. Asimismo, Kliksberg (2011) involucra en el accionar responsable de las organizaciones a nivel interno, la gestión coherente y eficiente en la gobernabilidad de la organización, es decir, cada organización en cabeza de su junta directiva ha de mejorar de manera sustancial su sistema de gobierno, de modo que las exigencias demandadas desde dentro y fuera de la empresa reciban respuesta adecuada y de forma estratégica por parte de quien tiene esta responsabilidad, como es el caso del mando organizacional.

Ahora bien, en cuanto a los beneficios internos que se obtienen de la implementación de la RSE, Fernández (2009) son los que se dan dentro de la organización y permiten mejorar sus procesos, por medio de un mayor compromiso de todas las personas que hacen parte de ella, como lo son los trabajadores, los directivos y los accionistas, entre otros, quienes logran que los resultados de sus labores sean óptimos para el desarrollo organizacional y así obtener beneficios (cuadro 2).

Beneficios organizacionales externos

La dimensión externa, de acuerdo a Fernández (2009), incluye a su vez un sin fin de grupos de interés que en ninguno de los casos son estáticos o iguales para cada empresa, éstos en su mayoría van unidos a la relación que las mismas tengan con el medio en el cual se desenvuelven y desarrollen su actividad, desde que se hace la recepción de materia prima, hasta se entrega el producto a cada uno de los clientes.

Adicionalmente, asevera el autor citado, los grupos de interés que se consideran a nivel externo son: distintos profesionales que prestan un servicio a la empresa y que al no poseer un contrato laboral no están estrechamente ligados a la organización; los competidores o las grandes empresas del mismo sector, que ofrecen a los clientes productos y/o servicios con características similares y que pueden poner en riesgo a la empresa, siendo clave a la hora de interactuar en el mercado y establecer estrategias conjuntas cuando de llegar al cliente se trata; los agentes públicos que pueden influir de manera importante en la gestión; los sindicatos de trabajadores, las asociaciones de consumidores, y las organizaciones empresariales; y por último, pero no los menos importantes, los grupos de opinión como medios de comunicación, ONGs, entre otros.

En este marco referencial, Ospina y Sotelo (2013) afirman, el desarrollo de la RSE en estos dos ámbitos (interno y externo) proporcionaría un crecimiento económico y un papel relevante para disminuir la corrupción, brindándoles seguridad y confianza a sus clientes; ya que pueden ofrecer un clima de transparencia en donde los empleados pueden realizar sus obligaciones con un mayor compromiso y con un aumento en la creatividad e innovación.

Cuadro 2. Beneficios internos de implementar la RSE

Beneficio	¿Cómo se logra?	¿Qué genera?
Sostenibilidad en el mediano y en el largo plazo	Por medio del esfuerzo de todos los trabajadores, en donde haya un seguimiento y una inversión continua de todos los aspectos que corresponden a la empresa, como son el capital humano, medio ambiente y sociedad	Una organización con un mejor desarrollo en sus procesos que, a su vez, produce un bienestar colectivo constante y productivo que refleja un futuro prometedor
Satisfacción, fidelidad y compromiso de los trabajadores	Al mostrarles a los trabajadores el objetivo de RS que se quiere lograr, involucrándolos totalmente en ello y teniendo en cuenta sus ideas se sientan parte de la empresa	Mayor interés por parte de los trabajadores en aportar esfuerzo, por medio del trabajo en equipo, con lo cual se obtienen mejores resultados
Atrae y retiene a buenos profesionales	Al motivar al personal e incentivarlo a realizar un buen trabajo, no solo beneficiará a la empresa, sino también a la sociedad en general. Además, darle la oportunidad de aportar sus conocimientos	Mayor calidad en los procesos que realizan los trabajadores, mejores y nuevos conocimientos para el progreso de la organización
Ahorro en el uso de insumos y recursos	Al utilizar nuevas formas de reciclaje, como recursos bio-degradables que no contaminen el espacio laboral y ambiental, para que no haya desperdicios o desaprovechamiento de insumos	Colaboración con el medio ambiente, al reducir la contaminación y generar conciencia de dar mejor uso a los recursos en general, lo cual dará lugar a una reducción de costos
Mejora la comunicación interna	Por medio de reuniones donde se tenga en cuenta la opinión y las sugerencias de cada integrante o representante de todos los niveles operativos de la organización	Mejoramiento interno en los procesos, por medio de las nuevas ideas generadas, además de soluciones en un menor tiempo que se verán reflejadas al exterior
Mejora del clima laboral, productividad y calidad	Al integrar e incentivar a los trabajadores a conseguir el objetivo de responsabilidad social por medio de grupos de trabajo	Se obtendrá una mayor colaboración por parte de todos los trabajadores, para alcanzar el objetivo propuesto por la empresa que beneficiará a la sociedad
Fortalecimiento de la imagen y la cultura corporativa	Al hacer que todos los trabajadores creen una identidad corporativa y se sientan parte de un mismo equipo, enfocado en lograr la misma meta, rigiéndose por las normas corporativas	Se logrará un gran equipo de trabajo, con una misma ideología para cumplir los objetivos de la organización
Proporciona valor añadido a los accionistas	El crecimiento de la compañía se dará gracias los programas de RSE y las partes involucradas se verán beneficiadas	Mayor interés por parte de los accionistas de incrementar sus aportes
Desarrollo de estrategias comerciales innovadoras	La innovación se da en todas las áreas funcionales, gracias a la constante inversión en investigación y desarrollo	Genera diferentes formas de usar productos o servicios que ofrece la empresa, incluso se dan a conocer productos que no necesitan muchos insumos naturales o que afecten al medio ambiente

Fuente: Elaboración propia con información de Fernández (2009)

Agregando lo dicho en III Conferencia Interamericana sobre RSE: quien es responsable de la responsabilidad (2005), que la actitud responsable de la empresa es estrictamente para con su entorno interno y externo, con el fin de alcanzar un crecimiento sostenible y armónico para ambos; entre los distintos grupos que se encuentran en dichos entornos en general son: los clientes o consumidores de los productos y/o servicios, quienes contribuyen en gran parte al aumento de la rentabilidad de la organización; los proveedores, que

facilitan el proceso productivo; los empleados, parte indispensable para el desarrollo del objeto social en los distintos niveles de la organización.

Asimismo, en la conferencia citada se asevera, los mercados financieros que supeditan la acumulación de la riqueza; los medios de comunicación quienes difunden la imagen o la visión global de la empresa; los entes públicos, para el caso de la empresa privada, que fiscalizan o vigilan el desarrollo de las operaciones y los resultados de la empresa.

De igual manera, la comunidad como factor prioritario en pro del cubrimiento de sus necesidades en especial de aquella más débil y con limitaciones para el acceso a los mercados; medio ambiente, del cual hacen referencia científicos y personalidades de la época cuando afirman que la responsabilidad frente al cuidado de nuestro planeta recae sobre todos los seres humanos y de esta forma se constituye como una tarea especial para cada organización.

Según lo expresado anteriormente, cuando la empresa es responsable con su interior y con su exterior podrá maximizar el retorno de beneficios múltiples, como lo planteado por Cancino y Morales (2008), en su artículo Modelo piramidal de inversión en RSE, reflejando que el crecimiento para la organización está supeditado a un compromiso serio y continuo de ser socialmente responsable, de modo que ésta sea una nueva estrategia para facilitar la consecución de los ideales que a priori se establecieron.

Hoy día, no sólo es importante hacer las cosas bien, sino tener la capacidad de comunicar a sus accionistas, clientes, proveedores y, a todos los *stakeholders* sobre todas sus acciones, forjando una base para la credibilidad y confianza de la empresa.

Adicionan, el conocimiento de los impactos en el ámbito económico, ambiental y social que surgen del actuar de la empresa, puede proporcionar una oportunidad de negocio, ya que permite marcar una pauta diferenciadora de la mejor forma ética de desarrollar el trabajo, de disminuir riesgo o costos, o de cómo expandirse hacia nuevos mercados. Es de gran importancia establecer esta oportunidad con el apoyo de los diferentes grupos de interés para alcanzar las metas trazadas y los deseos de la colectividad.

Resulta necesario como lo plantea el nuevo milenio, afirman Ospina y Sotelo (2013), transformar el pensar y actuar de las empresas, pues, antes éstas se esforzaban en colmar las demandas de consumidores de modo que satisfechos sus requerimientos no había otro camino más agradable que atesorar la riqueza que dicha demanda producía; actualmente las entidades han de enfocarse en captar la atención y aceptación de los diversos grupos sociales, no se refiere sólo a los clientes como principales generadores de ingresos, pues en su conjunto son ellos los que hoy en día determinan las nuevas exigencias y requerimientos del mercado, éstos al paso del tiempo tienden a ser más complejos y reclaman constantemente que se les escuche y que sean tenidos en cuenta con respecto a sus expectativas y a sus necesidades.

Con base en investigaciones desarrolladas, aseveran estos autores, se evidencia que cuando la empresa adopta una actitud socialmente responsable, la RSE deja de ser un gasto añadido que reduce la eficiencia y eficacia de las organizaciones y, por ende, los resultados económicos; convirtiéndose en una estrategia que vitaliza e impulsa el crecimiento en la misma.

La contribución puramente filantrópica que desarrollaron muchas empresas para la sociedad, no determina el compromiso responsable para con ella, es necesario que la empresa trascienda en su actuación y que deje a un lado la actitud del donante benevolente, comprendiendo entonces que tiene en sus manos un activo, que para este milenio, se convierte en un potencial, para la organización, para la sociedad y para los *stakeholders*.

Ahora bien, en palabras de Fernández (2009), la RSE significa actuar de forma ética y conjunta con los grupos de interés, realizando actividades propias de la organización, con el propósito de generar un impacto positivo por medio de las responsabilidades que la implican, para que pueda obtener una mejor estructura interna y externa que facilite el desarrollo de sus proyectos.

En este marco referencial, los beneficios externos que se obtienen al ser la empresa socialmente responsable (cuadro 3) según acotan de manera coincidente Fernández (2009) y CCRE (2007), se encuentran relacionados, en mayor medida, con el entorno que la rodea y que hace parte diaria de sus actividades. Estos beneficios contribuyen al progreso de la sociedad y a su vez generan beneficios organizacionales internos.

Cuadro 3. Beneficios externos de implementar la RSE

Beneficio	¿Cómo se logra?	¿Qué genera?
Compromiso del consumidor	Por medio de la comunicación empresarial sobre cómo algunos productos pueden afectar al medio ambiente y a la sociedad	Nuevas estrategias de consumo, generando conciencia y responsabilidad al momento de adquirir algún producto o servicio
Fidelización y captación de nuevos clientes	Con campañas publicitarias en donde se muestre el proyecto que realiza la organización y la forma en que los clientes pueden colaborar	Atracción de nuevos clientes que quieran utilizar los servicios o productos, que colaboren de forma responsable al medio ambiente y la sociedad
Confianza y transparencia con los proveedores	Cumpliendo con la normatividad y los estándares que se han establecido; demostrando fidelidad a cada uno de ellos	Cumplimiento por parte de los proveedores, en cuanto a calidad de los insumos, tiempo de entrega, y a la vez, satisfacción para la organización y sus clientes
Mejora la relación con el entorno	Con una buena comunicación externa, donde se dé a conocer la importancia que la empresa le da a la sociedad en general	Una mayor interacción de la empresa con la sociedad, mejorando sus relaciones públicas
Acceso a nuevos segmentos de mercado	Conocer y satisfacer las nuevas necesidades que se presenten en la sociedad, teniendo en cuenta el impacto social y ambiental que se puede lograr	Ampliación en el mercado, generando oportunidades para nuevos negocios enfocados en la satisfacción de las necesidades de los nuevos clientes
Descuentos publicitarios	Por medio de alianzas estratégicas que ayuden a incentivar los programas de responsabilidad social que la organización implemente	Un mayor reconocimiento por parte de entidades que promuevan este tipo de programas

Fuente: Elaboración propia con información de Fernández (2009) y CCRE (2007)

Con base al desarrollo teórico presentado, se hace importante exponer los diferentes beneficios que se perciben por parte de los *stakeholders* cuando interactúan directa o indirectamente con una organización que es socialmente responsable.

A continuación se detallan en el cuadro 4, los beneficios que obtiene la organización, de la efectiva implementación de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de los grupos de interés, tanto interna como externa; lo cual se ha inferido de la teoría expuesta anteriormente, y de las respectivas fuentes de investigación utilizadas en la elaboración de este punto, referenciadas en la bibliografía.

Cuadro 4. Beneficios percibidos por los Stakeholders

Stakeholders	Beneficios
Empleados	<p>Obtienen un trato con respeto y honestidad. Reciben unas condiciones dignas de trabajo. Desarrollo de sus capacidades y habilidades laborales. Motivación continúa para el desempeño de sus labores. Cumplen de manera eficiente con las expectativas económicas y materiales. Reciben con seguridad y como un derecho fundamental los medios para subsidiar la alimentación, la salud, la educación y el vestido. Aprendizaje y crecimiento del personal en diversas áreas: humana, intelectual, deportiva, cultural. Desarrollo de la cultura y acceso a la recreación. Seguridad laboral. Salarios dignos y justos. Oportunidades y posibilidades de crecimiento laboral y humano de forma equitativa. Equilibrio entre el desarrollo del trabajo y la vida familiar de cada empleado. Incentivos económicos que optimicen la calidad de vida del trabajador y de su núcleo familiar. Estabilidad laboral. Cero discriminaciones por motivos como sexo, raza, o creencias religiosas</p>
Accionistas	<p>Aumento en las utilidades que reciben como remuneración a su inversión. Empresas en crecimiento y con un buen nombre en el mercado. Trabajadores con sentido de pertenencia. Alta competitividad en el mercado. Aumento de clientes</p>
Medio Ambiente	<p>Cuidado y el respeto por el medio ambiente. Conservación y un mejoramiento continuo de la naturaleza. Realización de programas o procesos que legalicen sus acciones medioambientales. Uso de herramientas tecnológicas que optimicen los procesos en la organización para generar producción limpia. Desarrollo de procesos que generen sostenibilidad ambiental</p>
Clientes	<p>Productos y servicios con la más alta calidad. Precio justo. Un trato adecuado y con todas las garantías necesarias. Seguridad de que las empresas en las que compran son empresas legítimas, con una imagen positiva y de un buen reconocimiento en el mercado. Confiabilidad a la hora de comprar con relación al aporte con la sociedad y el medio ambiente por parte de la empresa que vende. Reconocimiento a la fidelidad como clientes.</p>
Proveedores	<p>Trato con respeto y honestidad. Venta de materias primas a un precio justo. Remuneración oportuna con relación a los plazos pactados. Procesos de contratación adecuados y equitativos.</p>
Entes Gubernamentales o de Control	<p>Reciben un pago oportuno y justo de sus impuestos. Cumplimiento de las normas de tránsito, de las normas laborales, de las normas de medio ambiente, en general. Cumplimiento satisfactorio de las obligaciones por parte de la empresa</p>
Comunidad	<p>Mejoramiento en la calidad de vida de la sociedad en general Respeto por los derechos fundamentales. Protección de los recursos naturales. Desarrollo de una vida justa y digna, con calidad</p>

Fuente: Elaboración propia (2018)

Beneficios que otorga la ley al implementar la responsabilidad social empresarial

A nivel mundial, existen leyes que incentivan a las empresas a practicar la RSE y que ofrecen beneficios si se contribuye con donaciones, se contrata a personas en situación de vulnerabilidad social, o si se protege al medio ambiente, entre otras iniciativas, las cuales tendrán una retribución tributaria para aquellos empresarios que cumplan con los requisitos que exija la norma. El término donación, según asevera Calvo (2014), se entiende como la transferencia gratuita que una persona hace de una parte de sus bienes a otra persona que los acepta.

En cuanto a las personas en situación de vulnerabilidad social, la ley hace referencia a personas en situación de discapacidad, entendiendo el término discapacidad, según la Organización Mundial de la Salud (1980), como las deficiencias que afectan una función corporal en particular. Estas limitaciones se refieren a la dificultad de realizar acciones y las restricciones para participar en situaciones cotidianas.

Y en relación al medio ambiente, deducción por donaciones efectuadas para el apadri-namiento de parques naturales y conservación de bosques naturales, deducción por inversiones en control y mejoramiento del medio ambiente, por reforestación.

Reflexiones finales

La RSE es de gran importancia para que las empresas tengan un desarrollo sostenible, permitiendo satisfacer las necesidades de sus grupos de interés y lograr el equilibrio social, económico y ambiental. La realización de este tipo de investigaciones, se torna entonces interesante e importante, ya que los resultados les permiten a las empresas como a la sociedad detectar sus puntos débiles y fuertes frente a este tema, de tal forma que puedan ser mejorados, corregidos o innovados.

Es por esto clave que las empresas identifiquen claramente los grupos de interés con los que interactúa, así pueda identificar el impacto de sus actividades normales en el día a día para con los *stakeholders* y, de igual forma, definan con claridad las políticas responsables a implementar, que puedan propiciar o contribuir en la consecución u obtención de beneficios (económicos, sociales y ambientales) para cada uno de los grupos de interés; esto como forma clara y precisa de velar por el crecimiento mutuo entre sociedad y empresa.

Ahora bien, el fin de esta investigación fue especificar los beneficios organizacionales de la responsabilidad social empresarial, así, una vez expuestos y analizados los referentes teóricos de la revisión bibliográfica, se emiten las siguientes reflexiones:

Con respecto a los beneficios organizacionales internos obtenidos al implementar la RSE, se deduce que los mismos son los que se dan dentro de la organización y permiten mejorar sus procesos, por medio de un mayor compromiso de todas las personas que hacen parte de ella, como lo son trabajadores, directivos y accionistas, entre otros, quienes logran que los resultados de sus labores sean óptimos para el desarrollo organizacional y así obtener beneficios.

En cuanto a los beneficios organizacionales externos obtenidos al implementar la RSE se asume, estos beneficios se encuentran relacionados, en mayor medida, con el entorno que rodea a la organización y que hace parte diaria de sus actividades. Estos beneficios contribuyen al progreso de la sociedad y a su vez generan beneficios organizacionales internos.

En términos generales, los beneficios organizacionales que obtiene la organización, de la efectiva implementación de la responsabilidad social empresarial, pueden ser de índole interno o externo, de esta forma las organizaciones a medida que implementan la RSE notan diferentes cambios que aportan positivamente a

mejorar las condiciones internas y externas e incrementan su valor, mejoran su imagen y dan paso a nuevas estrategias para su reconocimiento en el mercado, por medio de la confianza y lealtad hacia los clientes, los trabajadores y la sociedad en general. Por consiguiente, adoptar adecuadamente prácticas de RSE que contribuyan a la sostenibilidad, tanto de la empresa como la sociedad, trae una serie de beneficios externos e internos generales.

En referencia a los beneficios otorgados por la ley a las empresas al implementar la RSE, se pudo conocer que existen leyes que incentivan a las empresas a practicar la esta responsabilidad y que ofrecen beneficios si se contribuye con donaciones, se contrata a personas en situación de vulnerabilidad social, o si se protege al medio ambiente, entre otras iniciativas, teniendo una retribución tributaria para aquellos empresarios que cumplan con los requisitos que exija la norma.

De esta forma, se alcanzó el objetivo central de este artículo dirigido a especificar los beneficios organizacionales de la responsabilidad social empresarial, donde se pudo conocer que es importante definir los tipos de beneficios que pueden obtener tanto la organización como los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos, cuando la empresa adopta, aplica y asume la RSE como parte importante de la misma, puesto que ésta le permite tener un desarrollo integral, promoviendo una mejor calidad de vida, respeto y preservación del medio ambiente, y creando valor tanto económico como social. Asimismo, los objetivos se logran de manera eficiente y eficaz permitiendo el desarrollo sostenible de la empresa y su entorno.

Referencias bibliográficas

- Abreu, J. (2016). Metodología de la investigación: Preguntas. Métodos. Todo menos tesis. Publicaciones Create Space Independent Publishing Platform. Canadá.
- Calvo, A. (2014). Fundamentos de la Unión Europea. Tercera edición. Editorial Centros de Estudios Ramón Areces. Madrid. España.
- Cancino, C. y Morales, P. (2008). Modelo piramidal de inversión en RSE. Extraído de: http://www.observatoriorse.cl/index.php?option=com_hocadownload&view=category&id=1%3AResponsabilidadsocialempresarial&download=58%3Amodelo_piramidal&Itemid
- Cantillo, S. (2015). Responsabilidad social empresarial en el sector hotelero de la provincia centro de Boyacá, Colombia. Maestría en Gestión Turística. Universidad Nacional de La Plata. Colombia.
- De la Cuesta, M. (2010). Responsabilidad Social. Editorial Con Sello Social. Universidad de la Coruña. España.
- De Pelekais, C.; Finol, M.; Neuman, N. y Belloso, O. (2007). El ABC de la Investigación. Una aproximación teórico-práctica. Ediciones Astro Data, S.A. Maracaibo.
- Delgado, R. (2013). La responsabilidad social: compromiso voluntario. Disponible en: <http://economista.com.mx/columnas/columnainvitadaempresas/2013/10/21/responsabilidad-social-compromiso-voluntario>
- Escoto, A. y Castro, E. (2015). Guía de responsabilidad social empresarial. INFOTEP. Certificación ISO 9001. Primera edición, noviembre de 2015. República Dominicana.
- Fernández, R. (2009). Responsabilidad social corporativa. Nueva cultura empresarial. Editorial Club Universitario. España.
- Fernández, R. (2010). Dimensiones de la responsabilidad social empresarial. Sus actores. Papel de las políticas públicas. Diario responsable. La RSE Global. Disponible en: <http://diarioresponsable.com/>

opinion/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas

- Finol, T. y Nava, H. (1996). Procesos y productos en la investigación documental. EDILUZ. Maracaibo, Venezuela.
- Gómez, H. (2013). Empresa internacionalizada y responsabilidad social: Un matrimonio convencido. Cuadernos Básicos. Publicaciones ICEX. España.
- Guédez, V. (2008). Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. Editorial Planeta Venezolana. Venezuela.
- Libro Verde de la Comunidad Económica Europea (2001). Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52001DC0366>
- Hincapié, Y. (2017). Importancia de la responsabilidad social en el sector salud. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad. Doctorado en Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional. Bogotá, Colombia.
- Kliksberg, B. (2011). RSE: Una mirada desde América Latina. Red iberoamericana de universidades por la responsabilidad social empresarial. En línea. Disponible en: <http://www.redunirse.org/files/RSE%20Una%20mirada%20desde%20Am%C3%A9rica%20Latina%20-%20Bernardo%20Kliksberg.pdf>
- Martínez, H. (2011). Responsabilidad social y ética empresarial. 1era edición. Ediciones ECOE. Bogotá. Colombia.
- Navarro, F. (2012). Responsabilidad social corporativa: Teoría y práctica. ESIC Editorial. Segunda Edición. Madrid. España.
- Ospina, E. y Sotelo, M. (2013). Responsabilidad social empresarial: Beneficios económicos, sociales y ambientales para los *stakeholders*. Revista de la Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Económicas y Contaduría Pública. Medellín. Colombia.
- Peña, W.; Sánchez, L. y Yepes, G. (2007). Responsabilidad social empresarial fundamentos y aplicaciones en las organizaciones de hoy. Bogotá: Universidad externado de Colombia.
- Rendueles, M. (2010). Mercado social, responsabilidad social, balance social: concepto a desarrollar por instituciones universitarias. Revista TELOS. Volumen 12, N° 1. URBE. Maracaibo. Venezuela.
- Rodríguez, F. (2009) ¿Qué es la responsabilidad social de las empresas? Fundación para la Cooperación Internacional. Disponible en: <http://www.funciona.org.es/pageid=32>
- Rivera, C. (2015). Responsabilidad social empresarial en Venezuela. Disponible en: <http://venezuelaverde.com/responsabilidad-social-empresarial/>
- Sabino, C. (2014). El proceso de investigación. Decima edición. Editorial Espíteme S.A. Guatemala.
- Socorro, C. y Seijo, C. (2016). Responsabilidad social: una iniciativa de inversión en empresas privadas. Revista COEPTUM. Vol. 8. N° 1. URBE. Disponible En: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/3213/5574>
- Uribe, G. (2004). Diccionario de metodología de la investigación científica. Limusa.