



**XX Congreso Internacional de Análisis Organizacional (XX CIAO)**  
“Fenómenos organizacionales emergentes en Latinoamérica frente a la crisis global:  
Homenaje a Guillermo Ramírez Martínez, 20 años realizando el CIAO”

**Las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas y su interacción con grupos de  
interés (comunidad y empleados) para la creación de valor**

Mesa Temática 2: Responsabilidad e innovación social para la sostenibilidad, cambio  
tecnológico y transformación digital

Modalidad de la ponencia: Protocolo de Investigación

Mónica Arcila Arango  
ORCID: 0000-0002-9805-6875  
Colombiana/Mexicana  
Correo Electrónico: [marcilaa@eafit.edu.co](mailto:marcilaa@eafit.edu.co)

Universidad EAFIT  
Dirección Completa de la Institución  
Código Postal/Medellín/Colombia

Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia, del 3 al 7 de octubre de 2022

## **Las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas y su interacción con grupos de interés (comunidad y empleados) para la creación de valor**

### **Resumen**

Las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas se encuentran en plena auge y expansión que viene acompañada de las tensiones entre la empresa y la sociedad, el estudio busca establecer como son las relaciones entre estas empresas y sus diferentes grupos de interés principalmente comunidad y empleados para establecer de que manera interactúan y si se está creando valor para las empresas y estos grupos por medio de la interacción. La metodología a utilizar será el estudio multicaso con cuatro empresas dos Colombianas y dos Mexicanas. El *objetivo* de este trabajo es identificar ¿Cómo interactúan las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas con sus stakeholders (comunidades y empleados) para la creación de valor?. Los referentes alrededor de los cuales giran las elaboraciones conceptuales son: la Teoría de los Stakeholders o Grupos de Interés y la investigación en responsabilidad social por medio del diálogo empresa-sociedad. *Método*. Se realizará un estudio cualitativo descriptivo de corte transversal.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Tecnolatinas, Sostenibilidad, Stakeholders

## **Las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas y su interacción con grupos de interés (comunidad y empleados) para la creación de valor**

### **Introducción**

Estudios previos han demostrado que las prácticas de RSE se convirtieron en un componente fundamental del moderno *management* empresarial, bajo la idea de que transformaría y permearía tanto la estructura organizacional de las empresas, como su vinculación con el entorno social y natural, induciendo importantes cambios no sólo en sus procesos de producción y comercialización, sino también en las relaciones de las empresas con sus diferentes grupos de interés.

Las razones que justifican hacer un estudio como el que aquí se propone son que luego de décadas de su implementación a nivel mundial los resultados de las prácticas de RSE siguen siendo cuestionados por la heterogeneidad de sus implementaciones, los resultados ambiguos que genera y por el predominio del interés de la empresa sobre las personas o situaciones que la misma practica busca atender.

La Teoría de Stakeholders o Grupo de Interés nos permite tener una visión más detallada de la forma en que las empresas tecnológicas latinoamericanas están interactuando con estos diferentes grupos principalmente con las comunidades y sus empleados y si esta interacción está generando de alguna manera valor para ambas partes o alguna de ellas y si esta relación se enmarca dentro de los programas de Responsabilidad Social Empresarial o se dan al margen de estos.

## **Problema de Investigación y objetivos.**

Problema: ¿Cómo interactúan las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas con sus stakeholders (comunidades y empleados) para la creación de valor?

Objetivo de la investigación.

Objetivo General: Comprender la forma en que interactúan las empresas tecnológicas Latinoamericanas con sus diferentes Grupos de Interés y si esta relación está generando valor para las partes.

Objetivos Específicos:

1. Establecer mediante una revisión sistemática de literatura la forma en que las empresas tecnológicas interactúan con sus grupos de interés para la generación de valor.
2. Identificar mediante un estudio empírico la interacción de 4 empresas tecnológicas Latinoamericanas con sus grupos de interés.
3. Establecer las tendencias de la interacción de las empresas tecnológicas latinoamericanas con sus grupos de interés.

## **Marco de Referencia teórico.**

El marco teórico del estudio se desarrolla a partir de las referencias conceptuales respecto de los stakeholder, la creación de valor, los discursos de la RSE vs la sustentabilidad y las tendencias en la relación empresa-sociedad. El término Responsabilidad Social Empresarial ha sido utilizado mayormente en la traducción al español, pero a nivel mundial el término más utilizado es CSR como sigla de Corporate

Social Responsibility y se ha tratado de entender como una manera de hacer negocios más humana, ética y transparente (D'Amato, 2013; Marrewijk, 2003; Raufflett, 2010) tomado de Lizcano-Prada (2017).

Responsabilidad Social Empresarial, diversidad de criterios, paradigmas y definiciones

La RSE como campo de investigación académica está fragmentada, contando con detractores y seguidores que argumentan sobre la relevancia actual del campo en el que hacer organizacional “practicioners” así como en el campo académico; esta fragmentación se remonta al origen mismo del término y las múltiples definiciones y formas de entenderlo que difieren por ejemplo por región o país, no es lo mismo hablar de RSE en Estados Unidos donde las investigaciones y la postura de las empresas han estado inspiradas en las teorías desarrolladas por Bowen (1953), considerado el padre de la RSE y que continúan hasta convertirse en parte del moderno management con Drucker, quien desarrolló una vasta obra entre 1939 y 2005, en la cual se pueden encontrar diferentes alusiones al tema; en estos autores la constante es una visión funcionalista con foco de atención en la empresa; es importante también entender que el predominio de la visión funcionalista sobre el campo de investigación en RSE está ligado al predominio de las publicaciones de Estados Unidos lo que ha marcado este enfoque. Por otro lado está la visión europea donde el concepto no llega a desarrollarse hasta los 90's, cuando la Comisión Europea utilizó el concepto, para implicar a los empresarios en una estrategia de empleo que generase mayor cohesión social, puesto que en la sociedad europea había cada vez más problemas en torno al desempleo de larga duración y la exclusión social que eso suponía, apostando por una visión reglamentada

que permita tener unos mínimos en cuanto al comportamiento esperado de las empresas frente a la sociedad (Comisión Europea, 2011).

Otra forma de fragmentación del campo es la presentada por visiones como la aportada por Milton Friedman (1970), que argumentaba que la empresa no estaba preparada para asumir roles sociales que le corresponden al estado, este debate sigue vigente e inclusive algunos consideran que la visión predominantemente funcionalista del campo se corresponde a la propuesta de Friedman, de buscar la máxima utilidad para la empresa en la cual puede ser utilizada la estrategia de RSE como una herramienta que aporta a la mejora del desempeño empresarial; en contraposición a esta postura que se relaciona más a la racionalidad económica, se han desarrollado una serie de definiciones de la RSE relacionadas a otras ramas del conocimiento como la psicología o la sociología, para considerar estas diferentes visiones Garriga y Melé (2004) proponen organizar la RSE en cuatro grupos de teorías:

- *Teorías instrumentales*: las que consideran a la RSE como un medio para obtener ganancias
- *Teorías políticas*: las que centran su atención en el poder de las corporaciones y su relación con la sociedad y su responsabilidad en la esfera política
- *Teorías integradoras*: el negocio depende de la sociedad para su continuidad y crecimiento
- *Teorías éticas*: relación negocio-sociedad donde el enfoque está en los valores éticos

Más que el desarrollo de una definición de RSE que unifique conceptos, Gond (2011) propone una lectura de los enfoques desde el *Paradigma de la RSE* en el que se encuentran, lo que permite un análisis pluralista. Esta metodología surge a partir de la tabla de análisis desarrollada por Burrell y Morgan (1979), quienes analizaron los fundamentos sociológicos de las teorías desarrolladas sobre organizaciones, identificando cuatro grandes paradigmas de las ciencias sociales; Gond adapta estos cuatro paradigmas en cuatro dimensiones de la conexión entre empresa y sociedad, en este esquema se propone abordar los enfoques de la investigación en RSE de acuerdo a cuatro ejes *Enfoque constructivista*: La RSE como una construcción recíproca de la empresa con la sociedad;

- *Enfoque Sociológico*: La RSE como relación de poder entre empresa y sociedad;
- *Enfoque Culturalista*: la RSE como producto cultural;
- *Enfoque Funcionalista*: La RSE como función de regulación social.

Gond propone utilizar esta herramienta como una forma de identificar el paradigma en el que se encuentran las diferentes investigaciones en RSE según los temas abordados, esta herramienta nos permite identificar también la ubicación de autores seminales y de estudios representativos de cada enfoque, para dar una mirada alternativa que reconozca la pluralidad del tema de la RSE sin dejar de lado las necesarias tensiones y contradicciones que conlleva todo campo de estudio, pero que ofrezca una mirada más amplia desde un constructo teórico que permita alojar los diferentes enfoques, facilitando un diálogo entre los trabajos y el desarrollo de nuevas investigaciones sobre la RSE que den cuenta del carácter sociológico del tema y

permitan el desarrollo plural del mismo con los posicionamientos políticos y sociales que esto implique.

En cuanto a la definición del término Responsabilidad Social Empresarial este ha sido utilizado mayormente en la traducción al español, pero a nivel mundial el término más utilizado es CSR como sigla de Corporate Social Responsibility y se ha tratado de entender como una manera de hacer negocios más humana, ética y transparente (D'Amato, 2013; Marrewijk, 2003; Raufflett, 2010) tomado de Lizcano-Prada (2017).

Para la RAE Responsabilidad significa: “Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal”. “Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado”. “Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”. Responsable viene del latín “responsum, supino de respondere, responder” y significa “obligado a responder de algo o por alguien”.

Gil (2014) nos habla de tres tipos de responsabilidad: la *responsabilidad subjetiva* ligada a la moral intrínseca cuando se asume desde la reflexión y la conciencia de sí; la *responsabilidad legal* que se instituye artificialmente de una manera colegiada como el pago de impuestos y la *responsabilidad por el entorno* que considera la vulnerabilidad de la naturaleza y el daño hasta ahora causado a esta.

Las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas y su relación con las partes interesadas  
-Stakeholders-

De acuerdo a un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo en 2017, las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas, denominadas como “Tecnolatinas” se definen como empresas privadas de base tecnológica, nacidas en la región, la mayoría de ellas son emprendimientos digitales impulsados por emprendedores con recursos de inversores internacionales (BID, 2017).

Las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas que han tenido un importante auge en los últimos años deben gestionar sus relaciones con los diferentes actores o partes interesadas muchas de las cuales exigen responsabilidad social por parte de las empresas.

Archie Carroll uno de los teóricos más preocupados por los temas de Responsabilidad Social Corporativa y quien se encargó de desarrollar uno de los principales aportes al tema al proponer la pirámide de la responsabilidad social corporativa, la cual habla de los aspectos económicos, legales, éticos y filantrópicos como los componentes a contemplar en la gestión empresarial. Carroll afirma que la palabra "social" en la Responsabilidad Social Corporativa siempre ha sido vaga y carente de una dirección específica en cuanto a quién es responsable en la corporación. El concepto de la parte interesada personaliza las responsabilidades sociales o societarias delineando los grupos o personas que la empresa debe considerar en su orientación de RSC. Por lo tanto, la nomenclatura de partes interesadas pone "nombres y caras" a los miembros de la sociedad que son más urgentes para el negocio, y a quién debe ser el responsable. (Carroll, 1991, pag. 43).

Por su parte Edward Freeman desarrolla la teoría de las partes interesadas, en la que define que la idea central de la teoría de las partes interesadas “Stakeholder”, es que el

éxito de una organización depende de que tan bien gestione las relaciones con grupos clave como clientes, empleados, proveedores, comunidades y otros que puedan afectar la realización de su objeto. El trabajo del gerente es mantener el apoyo de todos estos grupos, equilibrando sus intereses, mientras hace de la organización un lugar donde los intereses de las partes interesadas pueden maximizarse. (Freeman, 2002, pág. 333).

El Principio de Cooperación de las Partes Interesadas dice que se crea valor porque las partes interesadas pueden satisfacer conjuntamente sus necesidades y deseos al hacer acuerdos voluntarios entre sí. Así mismo, las comunidades también forman parte de la estructura de acuerdos de las empresas, ya que proporcionan aire, agua, escuelas, caminos, protección contra daños y otros supuestos.(Freeman, 2002, Pág. 341).

El Principio de Responsabilidad de las Partes Interesadas afirma que las partes de un acuerdo deben aceptar la responsabilidad por las consecuencias de su acción. Cuando se daña a terceros, se les debe indemnizar o se debe negociar un nuevo acuerdo con todas las partes afectadas. Si un empresario, gerente o empresa es responsable de los efectos de sus acciones, ¿también lo son los clientes, las comunidades, los proveedores, los financistas y los empleados? si, las empresas no son las únicas portadoras de responsabilidad en el mundo actual. (Freeman 2002, pág. 342)

Freeman propone una visión que combine los negocios con la ética, en sus palabras: “El capitalismo de partes interesadas requiere que los seres humanos amantes de la libertad estén en el centro de cualquier proceso de creación de valor y comercio...Establece un estándar alto, reconoce el mundo práctico de sentido común de los negocios globales de hoy y pide a los gerentes que continúen con la tarea de crear valor para todas las partes interesadas”. (Freeman 2002, Pág. 345)

Para Freeman el negocio se trata de cómo interactúan y crean valor los clientes, proveedores, empleados, financistas (accionistas, tenedores de bonos, bancos, etc.), las comunidades y los gerentes. Entender un negocio es saber cómo funcionan estas relaciones. Y, el trabajo del ejecutivo o empresario es administrar y dar forma a estas relaciones, de ahí el título, "administrar para las partes interesadas". (Freeman 2010, pág. 7).

Por lo tanto por medio de esta investigación se busca establecer como las Empresas Tecnológicas Latinoamericanas "Tecnolatinas" interacturan con sus grupos de interés y si se esta dando un proceso de creación de valor con estos diferentes grupos principalmente con las comunidades y empleados.

RSE como una rama de la ética

La Responsabilidad Social Empresarial ha estado ligada desde sus orígenes con la ética, 'existe una reciente tendencia al desarrollo de artículos donde se busca entender el concepto de RSE a la luz de la ética como una rama de la filosofía (Raufflett, 2012; Gil, 2014; Lozano, 2012). Rincón et al. (2019) propone una lectura de la RSE desde la ética empresarial, la cual está íntimamente ligada a la Responsabilidad Social Empresarial y que a pesar de ser sólo un enfoque de la ética empresarial es sobre la que mayor producción académica se ha desarrollado. En esta genealogía Rincón argumenta que desde una visión Nietzscheana la moral es simplemente la obediencia a las costumbres y a la tradición. Lo que solemos llamar bueno y malo es resultado de la tradición. Esto significa que nuestra moral que llama *moral occidental*, es dictada por la autoridad de la tradición, lo cual al ser contrastado con la genealogía de la

literatura sobre ética empresarial permite afirmar que esta literatura tiene su origen en el resentimiento judeocristiano que se vincula con el origen mismo de la RSE.

La ética empresarial tuvo sus antecedentes en la vinculación entre ética y economía, Adam Smith en su libro la teoría de los sentimientos morales exponía su preocupación por incrementar la libertad de las personas y la posibilidad de construir una sociedad más justa. Para Smith, la economía está al servicio del bienestar dentro de un contexto de justicia social, porque lo importante es la realización de los individuos en libertad, es a partir de este argumento histórico que la vinculación entre filosofía moral y economía queda legitimada (Lozano, 2012). De acuerdo con Rincón et al. (2019), aunque la ética empresarial tuvo antecedentes en filósofos como Adam Smith, Jeremy Bentham y Karl Marx es a partir del siglo XX que se estudia como enfoque de Responsabilidad Social y fue propuesto considerando que las empresas con su exceso de riqueza mostraban un egoísmo destructivo no solo para la sociedad sino para ellos mismos, estas afirmaciones carecían de argumentación filosófica en ese entonces y hasta la fecha gran parte de la literatura sobre ética empresarial y RSE no es abordada desde la filosofía, por lo cual es necesario generar un punto de ruptura para considerar necesaria la adopción de una lectura de la RSE desde la ética como rama de la filosofía. Esto lo reafirma Gil (2014) quien considera que esperar que las prácticas de RSE se basen en una responsabilidad ética es conveniente y deseable.

#### Dialogo empresa-sociedad el rol de la RSE en el Desarrollo Sustentable

De acuerdo a Gómez (2011), el término desarrollo sustentable se instaló en el debate político internacional desde 1980, introducido por el grupo de trabajo que desarrolló la

“Estrategia para la Conservación del Planeta”, del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), en este documento se define como “aquel que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Gómez propone para una mejor comprensión del término combinar dos definiciones más, la de Desarrollo Humano del PNUD “la evolución del entorno de todas las personas y de las personas mismas, para que, cada vez más, puedan hacer realidad plenamente sus posibilidades, así como vivir en forma productiva y creadora de acuerdo con sus necesidades e intereses” y el de sustentabilidad del Consejo Mundial de Empresas para el Desarrollo Sustentable (WBCSD). “La forma de organizar el consumo de recursos y la producción de alteraciones en el medio ambiente, de tal manera que se consiga mantener el progreso hacia los objetivos de manera indefinida a la velocidad que la evolución de la tecnología lo permita”. A pesar de estos desarrollos en materia de definiciones y áreas críticas para el desarrollo sustentable no existe un consenso sobre el modelo que se debe llevar, llegando solo a acuerdos parciales como el Protocolo de Kyoto que lucha contra el cambio climático, el catálogo RAMSAR para proteger los humedales más importantes; el Protocolo de Montreal que lucha contra la destrucción de la capa de ozono. Aún así estas acciones son insuficientes para la magnitud del impacto sobre el planeta que deja la producción y el consumo excesivo.

De acuerdo con Raufflett (2017) la relación entre RSE y desarrollo sustentable se da por tres aspectos fundamentales: el primero es que nos encontramos en la era del Antropoceno, que corresponde a un período histórico que se inició cuando las actividades humanas comenzaron a tener impacto global sobre la geología y los

ecosistemas de la tierra, con lo cual se hace un llamado a examinar nuestras responsabilidades hacia el planeta y hacia la humanidad, por la cada vez mayor turbulencia climática, social, económica y cultural. El segundo aspecto es el llamado a una convergencia mundial en el camino por alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas para 2030. Esta convergencia se manifiesta en el surgimiento de asociaciones, colaboraciones y mecanismos híbridos de organización que desafían los límites entre los sectores lucrativo y los no lucrativos. El tercer aspecto es la toma de conciencia acerca de la interrelación que tienen los temas globales y locales por ejemplo el cambio climático global, que difumina las fronteras y requiere de una convergencia intelectual, esta interdisciplinariedad que esta siendo fomentada y promovida con el objeto de comprender y actuar con respecto a cuestiones globales. La responsabilidad social corporativa y el desarrollo sustentable dentro de la investigación y la práctica de la administración de negocios se manifiesta en forma de llamados para promover la investigación interdisciplinaria.

Raufflett (2011) habla del vinculo entre el creciente poder de las empresas y con este la responsabilidad que esto conlleva debido al deterioro ambiental que se incrementa a una magnitud sin precedentes en la historia de la humanidad, de acuerdo al estudio Evaluación de los Ecosistemas del Milenio (Millenium Ecosystem Assessment) realizado por 1,300 expertos provenientes de 95 países y que fue publicado en 2005, este estudio muestra que aproximadamente el 60% de los servicios prestados por los ecosistemas que permiten la vida en la tierra (agua dulce, reservas de pesca, la regulación del aire y del agua y los climas regionales) están degradados o son sobreexplotados, el estudio concluye también que los efectos negativos de esta

degradación podría empeorar significativamente en los próximos 50 años. Raufflet (2011) hace alusión también al informe de la Comisión de Stern (2007) el cual estima que el cambio climático puede costar algunos puntos de crecimiento en los países industrializados y desfavorecer aún más a los países en desarrollo situados en regiones tropicales. Estos informes científicos convergen en que las personas viven por encima de las capacidades de la biosfera para producir recursos y servicios ambientales de manera sustentada. Adicionalmente a esto en el mundo de la gestión se tiende a percibir un tema crucial para el futuro de la humanidad como una moda pasajera al confundirla con prácticas como la reingeniería y la calidad total, cuando en realidad es una forma de reflexionar acerca de los retos y las soluciones a estos problemas.

#### Desconexión programas de RSE con las problemáticas locales

Para entender los diferentes enfoques de RSE de acuerdo al país y la forma en que este logra conectar con las necesidades locales, Matten & Moon (2008) proponen una conceptualización comparativa de la RSE que se basa en el análisis de Tempel y Walgenbach (2007) de diferentes teorías institucionales para explicar tanto las diferencias históricas comparativas entre la RSE estadounidense y europea como la evidencia contemporánea de la difusión de la RSE. Como han argumentado Aguilera y Jackson (2003), la teoría institucional, en oposición a la de agencia, es particularmente útil para comprender las diferencias entre países en el gobierno corporativo. Debido a que las identidades e intereses de las partes interesadas varían entre países. En RSE, los motivos de los gerentes, accionistas y otras partes interesadas clave dan forma a la manera en que se gobiernan las corporaciones. La

teoría institucional permite que estos sean explorados y comparados dentro de sus contextos nacional, cultural e institucional. Además, la teoría institucional trae interdependencias e interacciones entre las partes interesadas en el análisis, lo cual es vital para comprender la RSE, dada su orientación social. Matten & Moon proponen que las diferencias en RSE entre países se deben a una variedad de instituciones de larga data e históricamente arraigadas.

La teoría institucional permite entender el proceso de “americanización” de la RSE y su difusión global, aunque las corporaciones se encargan de conextualizar los marcos institucionales nacionales, lo que hace que las prácticas difieran entre países, esto lleva a la RSE a formar parte del debate sobre la convergencia y divergencia de las prácticas de gestión (Child, 2000). La RSE se ubica en sistemas de responsabilidad más amplios en los que los actores empresariales, gubernamentales, legales y sociales operan de acuerdo con alguna medida de capacidad de respuesta mutua, interdependencia, elección y capacidad. Pero la pregunta sigue siendo por qué, incluso entre los sistemas que comparten los requisitos previos de la RSE, ha habido tales contrastes entre la RSE explícita en los Estados Unidos por su amplia difusión y las versiones más implícitas en Europa como las realizadas por los movimientos sindicales.

Para Matten & Moon las diferencias de estilo de RSE radican en los respectivos sistemas empresariales nacionales. Aunque todos los mercados generan necesariamente actores que persiguen sus intereses económicos, las elecciones corporativas sobre estas estrategias están influidas por su contexto social y político. Dejando de lado las variables contextuales económicas, como ha señalado Polanyi

(1957), los mercados están integrados en las sociedades humanas y son creados y mantenidos por acciones estatales, específicamente, en el diseño de marcos legales y la gestión de mercados. Por lo tanto se propone la conceptualización de la RSE como un constructo dual entre lo implícito y lo explícito. Matten & Moon argumentan que la RSE al estilo estadounidense se ha integrado en un sistema que deja más incentivos y oportunidades para que las corporaciones asuman una responsabilidad comparativamente explícita. La RSE europea ha estado implícita en sistemas de responsabilidad organizacional más amplia que han generado incentivos y oportunidades comparativamente estrechos para que las corporaciones asuman una responsabilidad explícita. Por lo tanto, identificamos dos elementos distintos de la RSE: el explícito y el implícito.

La “RSE explícita”, la definen como “políticas corporativas que asumen y articulan la responsabilidad de algunos intereses sociales”. Normalmente consisten en programas y estrategias voluntarias de las corporaciones que combinan el valor social y empresarial y abordan cuestiones que se perciben como parte de la responsabilidad social de la empresa. La “RSE implícita”, la definen como “el papel de las corporaciones dentro de las instituciones formales e informales más amplias para los intereses y preocupaciones de la sociedad”. La RSE implícita normalmente consiste en valores, normas y reglas que dan como resultado requisitos para que las corporaciones aborden los problemas de las partes interesadas y que definen las obligaciones adecuadas de los actores corporativos en términos colectivos en lugar de individuales. La diferenciación se centra, en primer lugar, en el lenguaje que utilizan las corporaciones para abordar su relación con la sociedad: las empresas que

practican la RSE explícita utilizan el lenguaje de la RSE para comunicar sus políticas y prácticas a sus grupos de interés, mientras que las que practican la RSE implícita normalmente no describen sus actividades de esta manera. En segundo lugar, la diferenciación también se da en la intención: la RSE implícita, no se concibe como una decisión corporativa voluntaria y deliberada, sino más bien como una reacción o reflejo del entorno institucional de una empresa, mientras que la RSE explícita es el resultado de una decisión deliberada, voluntaria y, a menudo, estratégica (Porter & Kramer, 2006). Muchos de los elementos de la RSE implícita se dan en forma de normas, reglas y leyes codificadas, pero no se describen de forma convencional y explícita como RSE. Son las normas sociales, las redes, las organizaciones y las reglas las que son explícitas, más que sus implicaciones para las responsabilidades sociales de las empresas. Es en este sentido que la RSE en estos sistemas está implícita. Donde las corporaciones cumplen con la ley y la ética consuetudinaria pero no reclaman la autoría distintiva de estas prácticas, no obstante actúan de manera responsable, como lo señala Carroll (1979).

Para Raufflette (2017) se debe retomar el concepto de desarrollo local y la concepción de “localidad” adaptada de la de “territorio,” según lo define la Escuela francesa de la proximidad (École de la proximité). El concepto de *territorio* tiene una postura clave en el pensamiento económico, donde el territorio “carece de sustancia” y es meramente receptor pasivo de la actividad económica (Zimmermann, 2008). Se conciben las compañías como entidades sin apego territorial y causantes del nomadismo. A los autores de la escuela de la proximidad les interesan las condiciones en las cuales las raíces locales se pueden convertir en factor del éxito y desarrollo, tanto para las

empresas como para los territorios en donde operan; este éxito conjunto resulta de las relaciones sostenidas y los esfuerzos de coordinación entre los agentes locales, incluidas las empresas, agencias gubernamentales, asociaciones mercantiles y comerciales, y la sociedad civil alrededor de una visión común, que se basa en el territorio y sus objetivos (Zimmermann, 2008). Estos autores hacen la distinción entre proximidad geográfica y organizada; mientras que la primera puede obstaculizar la prosperidad de las actividades económicas, en el caso de relaciones conflictivas por compartir un espacio, la segunda tiene el potencial para crear beneficios mutuos a través de la cooperación y la negociación (Rallet y Torre, 2005). Las compañías pueden hacer esfuerzos de cooperación y relación de construcción conjunta, con objeto de lograr una localidad territorial organizada. Raufflett propone repensar la RSE desde una perspectiva que se basa en el territorio e invita a las compañías a repensar las actividades filantrópicas, para convertirlas en actividades que aporten a la estructuración y la diversificación de la economía del territorio, junto con las organizaciones civiles de la sociedad, locales y no locales, así como con asociaciones locales de comercio, generando espacios conjuntos para el diálogo.

### **Metodología.**

Se utilizará el método cualitativo de tipo descriptivo ya que se centrará en analizar cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de la RSE y sus componentes buscando dar una visión general del comportamiento de la RSE y la percepción de diferentes actores involucrados en el tema al interior y exterior de las organizaciones. Con el estudio descriptivo se espera recoger o medir información sobre los conceptos ligados

a la Investigación sobre RSE y el Dialogo empresa-sociedad como categorías de análisis en el estudio y que podrán ser comprendidas por medio del abordaje de determinados fenómenos, situaciones, contextos y eventos estableciendo así, propiedades y perfiles de personas y grupos especificando sus características y sometiéndolas a análisis.

El diseño del estudio será estudio multicaso, la comparación "intensiva" de un pequeño número de casos similares permitirá, mejor que un caso único, teorizar a propósito de la organización misma. Este acercamiento contribuye a la elaboración de tipologías que, a la vez, se ligan a los resultados de la investigación empírica y a las exigencias de la teoría (Bruyne et al., 1974).

#### Participantes

Los sujetos que participarán de esta investigación serán investigadores de RSE, líderes sociales involucrados en programas de RSE, empresarios y empleados de diferentes niveles de la organización involucrados en las relaciones con los diferentes grupos de interés de la empresa principalmente comunidad y empleados de dos empresas colombianas y dos Mexicanas . La muestra será seleccionada de manera intencional, no se tomará en cuenta el sexo ni la edad de los participantes, las personas deben tener un mínimo de un año de otra trayectoria en la experiencia sobre la cual darán su testimonio.

La recolección de la información se realizará por medio de análisis documental y entrevistas semi-estructuradas teniendo en cuenta las siguientes categorías de rastreo y posterior análisis:

**Tabla 1.**

*Relación entre objetivos específicos y categorías de rastreo de la información*

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías de rastreo /análisis de datos</b>
1. Establecer mediante una revisión sistemática de literatura la forma en que las empresas tecnológicas interactúan con sus grupos de interés para la generación de valor.	Revisión Sistemática de Literatura
2. Identificar mediante un estudio empírico la interacción de 4 empresas tecnológicas Latinoamericanas con sus grupos de interés.	Entrevistas semi-estructuradas
3. Establecer las tendencias de la interacción de las empresas tecnológicas latinoamericanas con sus grupos de interés.	Análisis de la información

### Procedimiento

La investigación se desarrollará en tres fases. La primera consiste en la *Contextualización teórica* que permite establecer el estado del arte en cuestión, es decir, plasmar a través de una matriz las investigaciones que se han desarrollado en relación al cambio organizacional y seguidamente construir el marco teórico.

La segunda fase será el *trabajo de campo*, en la cual se hará una revisión documental y se construirá el instrumento para la recolección de datos y se realizará la aplicación del mismo a los sujetos que participarán del estudio.

La tercera fase será la *organización, presentación y análisis de los datos* que se realizará bajo la modalidad de análisis categorial de contenido y sentido a partir de un conjunto de matrices de análisis estructuradas en estricta relación con los objetivos específicos y el marco conceptual (Orejuela, J. 2020) en Muñoz (2011). El análisis implica la transcripción de las entrevistas, la discriminación de los contenidos para lograr ubicarlos y agruparlos de acuerdo a las categorías preestablecidas. Finalmente, se analizarán categorialmente los datos y se tomarán algunos de los fragmentos de discurso más significativos como evidencia empírica de cada una de las categorías a analizar; y a partir de la cual se organizará la estructura narrativa de los resultados. Se cierra con la discusión de los resultados y las conclusiones del estudio.

### **Resultados Esperados.**

En las empresas sigue predominando el enfoque funcionalista por medio de la naturaleza de la RSE dentro de un discurso de dominación por parte del management, dando prioridad a las repercusiones económicas (Navarro, 2007; Botero, 2014). Esperar que las prácticas de RSE se basen en una responsabilidad ética es conveniente y deseable (Gil, 2014). La RSE está siendo utilizada por los empleados para articular una nueva forma de identidad desde el ámbito laboral (Navarro, 2007).

Si realmente la RSE quiere ser incorporada al imaginario colectivo, es necesario el compromiso del Estado y de las empresas para actuar acorde a sus principios, por otra parte, que los consumidores organizados sean capaces de asumir un rol cada vez más proactivo. La RSE demanda que la sociedad civil de América Latina adquiera conocimientos y desarrolle capacidades y acciones que incidan en las empresas y sus

organismos corporativos de forma que se guíen por una concepción de responsabilidad empresarial en lo ético, financiero, social, ambiental, con un compromiso serio con la comunidad, región y país que las acoge y les posibilita su existencia y desarrollo (Vargas, 2006). Por último se establece la necesidad de conectar las áreas de RSE y desarrollo sustentable con los problemas de la sociedad Latinoamericana (Raufflet, 2016). Analizar críticamente el origen, evolución de los CSR, su relación con los stakeholders y determinar si las empresas tecnológicas latinoamericanas están generando valor para ellas y sus grupos de interés principalmente para las comunidades y sus empleados. Enriquecer los métodos, instrumentos, perspectivas epistemológicas para entender la CSR.

## Lista de referencias

- Acquier, A; Gond, JP & Pasquero, J. (2011). Rediscovering Howard Bowen`s Legacy: The unachieved agenda and continuing relevance of social responsibilities of the Businessman. *Business Society* 2011 50: 607 originally published online 23 November 2011 DOI: 10.1177/0007650311419251
- Aguilera, R, et al (2007). Putting the S back in Corporate Social responsibility: a multilevel theory of social change in organizations. *Academy of Management Review*. Vol 32, No. 3, 836-863
- Alvarado, A; Bigné, E; Pérez, R. (2011). Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la responsabilidad social empresarial: una clasificación con base en su racionalidad1. *Estudios Gerenciales*. 27. 10.1016/S0123-5923(11)70149-8.
- Amato, C. N. (2021). Investigación en Responsabilidad Social Empresaria y Sustentabilidad Corporativa: evolución, tensiones actuales y perspectivas futuras. *Cuadernos de Administración*, 34. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao34.irsesc>
- Basu, K., Palazzo, G. (2008). Corporate Social Responsibility: Process modelo of sensemaking. *Academy of Management Review*, 2008, Vol. 33, No. 1, 122-136.
- Bakker, F.; Groenewegen, F. (2005). A Bibliometric Analysis of 30 years of research and Theory on Corporate Social Responsibility and Corporate Social Performance. *Business and Society* Vol. 44 No.3, September 2005 283-317

Bowen, H. (1954) Social Responsibilities of the Businessman. *The American Catholic Sociological Review*, 15(1), 42–43. <https://doi-org.ezproxy.eafit.edu.co/10.2307/3708003>

Carroll A. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*. 1999;38(3):268-295. doi:10.1177/000765039903800303

Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*. 34. 39-48. 10.1016/0007-6813(91)90005-G.

Comisión Europea (2011). Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones: estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas.

Crespo, Faride (2010). Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social empresarial. *Revista Estudios Gerenciales*, Vol. 26. No. 117, p.p. 119-130.

Delannon, N. (2016). Corporate community engagement strategies and organizational arrangements: a multiple case study in Canada. *Journal of Cleaner Production* .129 714e723

EIAly, A; Palaschuk, N; El-Bassiouny, D; Wilson, J; Weber, O. (2020). Scoping the Evolution of Corporate Social Responsibility (CSR) Research in the Sustainable development Goals (SDG's) Era. *Sustainability* N° 12, 5544.

El Akremi, A., Gond, J-P., Swaen, V., De Roeck, K. and Igalens, J. (2015). How Do Employees Perceive Corporate Responsibility? Development and Validation of a Multidimensional Corporate Stakeholder Responsibility Scale. *Journal of Management*, doi: 10.1177/0149206315569311

Fleming, P & Jones, M (2013). *The end of Corporate Social Responsibility: crisis & critique*. SAGE Publications

Freeman, E; Dmytriyev S. (2017). *Corporate Social Responsibility and Stakeholder Theory: Learning from Each Other*. *Symphony Emerging Issues in Management*.

Freeman, E. (2010). Managing for Stakeholders: Trade-offs or Value Creation. *J Bus Ethics* 96 (Suppl 1), 7–9 (2010). <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0935-5>

Freeman, E. Phillips, R. (2002). Stakeholder Theory: A Libertarian Defense. *Business Ethics Quarterly*, 12(3), 331-349. doi:10.2307/3858020

Freeman, E. (1999). Response: Divergent Stakeholder Theory. *The Academy of Management Review*, 24(2), 233–236. <https://doi.org/10.2307/259078>

Friedman, M. (1970). La responsabilidad social de la empresa es incrementar sus beneficios. *The New York Times Magazine*, 13, 122-6.

Frynas, G., Yamahaki, C. (2016). “Corporate Social Responsibility: review and roadmap of theatrical perspectives. *Business Ethics: A European Review*, Volumen 25 Numero 3.

Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of business ethics*, 53(1), 51-71.

Gil, L. (2014). Responsabilidad Social Organizacional (RSO): de lo instrumental a lo razonable. *Psicología de las Organizaciones y del Trabajo*, apuestas de investigación. Universidad de San Buenaventura. pp. 263- 284.

Gond, J; El Akremi, A; Swaen Valérie, B. (2017). The psychological micro foundations of corporate social responsibility: a person-centric systematic review . *Journal of Organizational Behavior*, 38, pp. 225-246.

Gond, J. P., Kang, N., & Moon, J. (2011). The government of self-regulation: On the comparative dynamics of corporate social responsibility. *Economy and society*, 40(4), 640-671.

Herrera, J; Vasquez, M; Ochoa, E, (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Revista Visión de Futuro* Vol. 24, núm. 2, pp. 82-104.

Inter-American Development Bank (2017). *Tecnolatinas Latin-American Riding the Technology Tsunami*. <https://publications.iadb.org/en/tecnolatinas-latin-america-riding-technology-tsunami>.

Lizcano- Prada, J., y Lombana, J. (2018). Responsabilidad Social Corporativa (RSC): reconsiderando conceptos y enfoques. *Revista Civilizar*, 18(34), 119-134.

Lozano, J. Félix; Raufflet, Emmanuel & González-Esteban, Elsa (2018). Lecturas críticas de las nuevas propuestas de economía alternativa: ¿Qué hay de nuevo en lo nuevo? *Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi*, 23, pp. 9-18.

Matten, D.; Moon, J., (2008). Implicit and Explicit CSR: A conceptual framework for a comparative understanding of Corporate Social Responsibility. *Academy of Management Review*, Vol. 33, No. 2, 404-424

Mintzberg, H. (2010). Gestión en tres planos. *De líder a líder* , (57), 29-33.

Misoczky, M. C. (2017). Teorización organizacional: de las mutaciones funcionales a las posibilidades de una crítica ontológica. En S. R. Clegg, C. Hardy, T.B. Lawrence, W. R. Nord, G. Ramírez Martínez, y D. R. Gonzales- Miranda (Eds.), *Tratado de estudios organizacionales. Vol. I. Teorización sobre el campo* (pp. 91-110). Medellín: UAM, REMINEO, Editorial Universidad EAFIT, Sage.

Navarro, P. (2007). Críticas y apoyos hacia la Responsabilidad Social de la Empresa: una aproximación etnográfica desde la vivencia del trabajador y una propuesta metodológica cualitativa. *Univ. Psychol. Colombia* 56-68

Perdomo, J.; Escobar, A. (2011). La investigación en RSE: una revisión desde el management. *Cuadernos de Administración* Vol.24 p.p. 193-219

Raufflet, E. (2016). Responsabilidad Social Corporativa y Desarrollo Sustentable: programa de investigación para Latinoamérica. *Tratado de Estudios Organizacionales, Volumen 1*.

Raufflet, E; Lozano, J; Barrera, E; García, C. (2012). Responsabilidad Social Empresarial. Editorial Pearson 1a edición.

Rincón, C; Ospina , C; Carvajal, J. (2019). Crítica a la ética empresarial y a la responsabilidad social desde Nietzsche. Discusiones Filosóficas. Ene.-Jun. 34. 2019: 147-163: DOI: 10.17151/di I.2019.20.34.8.

Vargas Niello,J. (2006). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores. CEPAL, Naciones Unidas.