

Volumen 4, N° 01  
ISSN 2631-2603

# SIGMA

## REVISTA DE INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

---



1928  
ECUADOR

# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**Universidad de las Fuerzas Armadas  
ESPE**  
Extensión Latacunga

**Director de la Extensión Latacunga**  
Tcn. Ricardo Ernesto Sánchez Cabrera

**Jefe de Investigación y Vinculación  
con la Sociedad**  
Ing. José Bucheli, Mgs.

**Director del Departamento de  
C.E.A.C.**  
Ing. Galo Vásquez, Mgs.

**Diseño, imagen y diagramación**  
Edgar Dario Millingalle Ayala  
Jonathan Paul Noroña Noroña

**Correctores de texto de los resúmenes  
en inglés**  
Lic. Janeth Pila, MSc.  
Dr. Carlos Proaño, MSc.

Publicación digital  
Periodicidad bianual  
Distribución gratuita – Acceso abierto  
en Open Journal System

La revista de investigación SIGMA, con ISSN impreso 1390-8871 (versión cerrada) e ISSN en línea 2631-2603, fundada en el año 2014, tiene por objetivo la difusión de artículos y documentos en los campos de economía, administración, comercio, turismo, sociología y ciencias humanísticas. La revista de investigación SIGMA, de publicación digital con periodicidad bianual, somete todos los artículos recibidos al sistema de revisión por pares (peer review) con la modalidad de “doble ciego” (double-blind review). Dirección electrónica: <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma>  
Correo electrónico: [revistasigma@espe.edu.ec](mailto:revistasigma@espe.edu.ec)

Registrada en:



## EDITORIAL

En la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, la actividad investigativa es un proceso que no tiene fin. Desde la extensión de la ciudad de Latacunga, bajo la dirección del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, el proceso de investigación dentro de las ciencias sociales y humanísticas se muestra al mundo mediante la publicación de la revista de investigación SIGMA, misma que actualmente ha pasado un proceso de revisión interna minucioso, que permita cumplir con los estándares internacionales de indexación para lograr una mayor visualización y difusión de las investigaciones presentadas por los autores que en ella publican.

Por este motivo, es importante que nuestro público conozca que la publicación de la revista de investigación SIGMA, ha cambiado de ser impresa a únicamente digital, esto facilitará su divulgación a nivel internacional; sin embargo este proceso ha llevado tiempo puesto que se ha debido realizar una reingeniería interna del proceso de publicación de los artículos, por lo que presentamos las debidas disculpas a los autores y público en general por la demora en la publicación de este volumen, a la vez que indicamos que la periodicidad de la misma cambia de anual a bianual, siendo este número el inicio de esta periodicidad, misma que se continuará en los números siguientes.

Así también quiero agradecer al comité editorial que viene prestando su contingente para la publicación de la revista, es sin duda muy grato contar con académicos de tan alto nivel profesional que desinteresadamente nos colaboran en la revisión de los artículos, así como en la asesoría editorial y científica de la publicación.

En este contexto, hemos considerado trabajos inéditos de autores nacionales e internacionales que ejercen la academia en distintas universidades, los cuales abordan sus temas de investigación desde distintas posturas, presentando los avances de sus temas doctorales con el fin de recibir el feedback necesario para llevar sus procesos investigativos por el camino adecuado.

En esta edición se incluyen los siguientes artículos: Ética como eslabón de la Responsabilidad social. Un reto para transferir, crear e innovar conocimiento desde una combinación de cultura organizacional, ética, moral, principios cívicos y ciudadanos de autoría de Cristina Seijo (Universidad Rafael Belloso Chacín); Acoso Laboral vs Síndrome de Cronos. Una carga emocional ética si no se sabe controlar de autoría de Diamela Nava (Universidad Rafael Belloso Chacín); Diferencias

## **COMITÉ EDITORIAL**

### **Editora en Jefe**

Econ. Alisva Cárdenas, Mgs.

### **Editora Adjunta**

Ing. Iralda Benavides, Mgs.

### **Secretaria de Apoyo Editorial**

Ing. Cristina Nasimba, Mgs.

### **Miembros del Comité Editorial**

Lic. Eugenio Actis Di Pasquale, PhD.  
Universidad de Mar del Plata – Argentina

Dr. Williams Aranguren, PhD.  
Universidad de Carabobo - Venezuela

Dr. Ender Carrasquero, PhD.  
Centro de Estudios Ergonómicos y del  
Trabajo – Venezuela

Dr. Luis Coromina, PhD.  
Universitat de Girona – España

Ing. Cristian Molina, MSc.  
Universidad de las Fuerzas Armadas  
ESPE – Ecuador

Dr. Lenin Guerra, PhD.  
Universidad de Los Andes – Venezuela

Lic. Sylvia Herrera, MSc.  
Universidad de Especialidades Turísticas  
UDET – Ecuador

Econ. Leonardo Izquierdo, PhD.  
Universidad Técnica Particular de Loja  
UTPL – Ecuador

Ing. Fernanda Navas, MSc.  
Universidad Laica “Eloy Alfaro” de  
Manabí – Ecuador

Dr. Gerardo Nieves, PhD.  
Universidad Nacional de Chimborazo  
UNACH – Ecuador

Ing. Paúl Sarango, MSc.  
Universidad Técnica Particular de Loja  
UTPL – Ecuador

Lic. Claudina Uribe, MSc.  
Universidad de La Frontera – Chile

Econ. Nora Vega, Mgs  
Universidad Nacional de Loja  
UNL -- Ecuador

Legislativas para implementar criterios globales sobre la Responsabilidad Social Empresarial de autoría de Leidy Karina Pérez Trejos (Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo UNICIENCIA); Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga- Santander-Colombia de autoría de Jorge Alberto Bravo Geney (Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo – UNICIENCIA); La contabilidad como plataforma de gestión del talento humano en las organizaciones empresariales de autoría de Letty Elizalde-Marín (Escuela Politécnica del Chimborazo); Una mirada de la cultura organizacional y su incidencia en la competitividad de las organizaciones en el contexto global de autoría de Isabel Regina Armas Heredia (Universidad Técnica de Cotopaxi); Una mirada del proceso de regulación contable internacional en el contexto de globalización de autoría de Viviana Pastora Panchi Mayo (Universidad Técnica de Cotopaxi); Valores organizacionales como soporte de la responsabilidad social en universidades privadas. Alianza de saberes y diálogo con el entorno de autoría de Yhoana Paredes Abreu y Cristina Seijo Suárez (Universidad Rafael Belloso Chacín).

Esperamos que las investigaciones presentadas en este número sean de beneficio de todos nuestros lectores y se divulguen entre sus colegas y estudiantes. Con esto, cumpliendo con nuestra alma máter y haciendo un esfuerzo en la difusión nacional e internacional de los diferentes artículos, ponemos a su entera disposición esta publicación e invitamos a otros investigadores a publicar sus investigaciones en nuestra revista.

*Alisva Cárdenas de Mora*

**Editora en Jefe**

# CONTENIDO

Cristina Seijo (Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Venezuela)

**Ética como eslabón de la Responsabilidad social. Un reto para transferir, crear e innovar conocimiento desde una combinación de cultura organizacional, ética, moral, principios cívicos y ciudadanos**

5-37

---

Diamela Nava (Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Venezuela)

**Acoso Laboral vs Síndrome de Cronos. Una carga emocional ética si no se sabe controlar**

38-52

---

Leidy Karina Pérez Trejos (Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - UNICIENCIA, Bucaramanga, Colombia, Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables, Mérida, Venezuela)

**Diferencias Legislativas para implementar criterios globales sobre la Responsabilidad Social Empresarial**

53-64

---

Jorge Alberto Bravo Geney (Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - UNICIENCIA, Bucaramanga, Colombia, Universidad de Baja California, México)

**Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga - Santander - Colombia**

65-81

---

Letty Elizalde-Marín (Escuela Politécnica del Chimborazo, Riobamba, Ecuador, Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables, Mérida, Venezuela)

**La contabilidad como plataforma de gestión del talento humano en las organizaciones empresariales**

82-100

---

Isabel Regina Armas Heredia (Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador, Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables, Mérida, Venezuela)

**Una mirada de la cultura organizacional y su incidencia en la competitividad de las organizaciones en el contexto global**

101-114

---

Viviana Pastora Panchi Mayo (Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador, Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables, Mérida, Venezuela)

**Una mirada del proceso de regulación contable internacional en el contexto de globalización**

115-130

---

Yhoana Paredes Abreu; Cristina Seijo Suárez (Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Venezuela)

**Valores organizacionales como soporte de la responsabilidad social en universidades privadas. Alianza de saberes y diálogo con el entorno**

131-141

---

# Ética como eslabón de la Responsabilidad social. Un reto para transferir, crear e innovar conocimiento desde una combinación de cultura organizacional, ética, moral, principios cívicos y ciudadanos

Cristina Seijo  
Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Venezuela  
Correo electrónico autor: cristinasejoa@gmail.com  
Recepción: 20 Septiembre 2017  
Aprobación: 20 Noviembre 2017

## Resumen

El objetivo general del presente estudio consistió en analizar la ética como eslabón de la responsabilidad social: un reto para transferir, crear e innovar conocimiento desde una combinación de cultura organizacional, ética, moral, principios cívicos y ciudadanos. Atendiendo a una época inmersa en transformaciones radicales, profundas, globales y nacionales impredecibles, donde cada época tiene características propias que la hacen única. Bajo esta óptica, se hace imprescindible nuevas formas gerenciales sustentadas en la ética y la responsabilidad social, en la cual se plantean demandas a la creatividad y la imaginación, puesto que la empresa actúa como una entidad fluida, la cual se moviliza, para insistir, resistir y fortalecer las acciones del personal, sin permitir que las adversidades afecten la rentabilidad; por cuanto el éxito obtenido por una organización al alcanzar los objetivos, dependerá del desempeño de la misma, aunado a su fuerza laboral. Surge de tal situación, el presente artículo, el cual desarrolla dos variables, tales como ética y responsabilidad social, sustentada doctrinariamente en Cortina (1999), De la Cuesta (2002), Elegido (1998), Escobar (2000), Ferrer (2001), Kotler (2001), López (2000), Llano (2001), Savater (1999), Seijo (2013), entre otros. Asimismo, la investigación es de tipo documental, bajo un enfoque no experimental, donde existen amplios basamentos que contribuirán a establecer una combinación de cultura organizacional, ética, moral, principios cívicos y ciudadanos.

**Palabras clave:** convivencia, convicción humana, adversidades.

# Ethics like a link in social responsibility. A challenge to transfer, create and innovate knowledge from a combination of organizational culture, ethics, morals, civic principles and citizens

## Abstract

The general aim of the present study consisted of analyzing ethics as a link in the social responsibility: a challenge to transfer, create and innovate knowledge from a combination of organizational culture, ethics, moral, civic principles and citizens. Attending to an immersed epoch in radical, deep, global transformations and unpredictable natives, where every epoch has own characteristics that make her only. Under this optics, there becomes indispensable new managerial forms sustained in the ethics and the social responsibility, in which demands appear to the creativity and the imagination, since the company acts as a fluid entity, which is mobilized, to insist, to resist and to strengthen the actions of the personnel, without allowing that the adversities should affect the profitability; since the success obtained by an organization on having reached the aims, will depend on the performance of the same one, united to his labor force. It arises from such a situation, the present article, which develops two variables, such as ethics and social responsibility, sustained doctrinariamente in Curtain (1999), Of the Slope (2002), Chosen (1998), Kotler (2001) Sweeps (2000), Ferrer (2001), López (2000), Plain (2001), Savater (1999), between others. Likewise, the investigation is of documentary type, under a ot experimental approach.

**Keywords:** coexistence, human conviction, adversities.

## Introducción

El talento humano basado en principios y valores éticos dentro de las empresas constituye un factor determinante en la actuación y desempeño de la misma. En virtud de ello, el trabajador tiene una actitud frente a su entorno, y de acuerdo a lo planteado por Cortina (1999), la ética lo orienta del modo como se debe actuar, es decir, lo prepara para el desempeño en la vida.

No obstante, si bien el crecimiento económico promovido por los trabajadores en un país, no garantiza el desarrollo equilibrado

del mismo, sí tienen un amplio impacto en las relaciones económicas, políticas, sociales y en el medio ambiente integrando una sociedad. Esto hace que su desempeño requiera de una gran responsabilidad, así como su participación en sentar las bases para lograr un desarrollo sustentable y equitativo.

En este orden de ideas, el concepto de Responsabilidad Social según Seijo (2015) considera estos aspectos, tomando en cuenta valores, principios en favor del desarrollo sustentable: promueve sistemas que integran

aspectos ambientales y sociales en la toma de decisión, incorpora el diálogo abierto, proporcionando una mayor vinculación con las partes afectadas e interesadas, reporta sobre su desempeño, retribuye a la sociedad lo que de ella toma, proporciona productos y servicios de calidad, genera utilidades y paga impuestos, entre otros.

Sin embargo, en Venezuela los indicadores sobre el desempeño de la empresa en aspectos de ética y de responsabilidad social demuestran que la misma no es significativamente utilizada para respaldar su compromiso. En ocasiones, los reportes plantean que las organizaciones venezolanas tienden a centrarse sólo en ciertos aspectos, tales como donaciones caritativas, programas comunitarios y ambientales, patrocinio a actividades deportivas, entre otras, limitándose a áreas que resultan sustantivas para la empresa, como lo son, derechos humanos, políticas de inversión, derechos laborales, entre otros.

### **Ética y Convivencia: una actitud y reflexión individual sobre la libertad propia**

A este respecto Savater (1999), quien define a la ética como un absoluto, la convicción

humana que no todo vale por igual, por lo cual hay razones para preferir un tipo de actuación a otras. Destaca que la ética individual enseña el comportamiento correcto de los individuos, a diferencia de la ética social cuyo objeto es el conjunto de relaciones encargadas de regular el buen orden social.

Según Savater (1999), la cuestión ética es universal y permanente. En atención a ello, plantea que desde la aparición del lenguaje, la ética se introduce en la convivencia y tiene relación con las reglas de juego que se dan en las personas para vincularse. Considera que es una actitud y reflexión individual sobre la libertad propia, en relación con la libertad de los demás y la libertad social dentro de la cual todo individuo se desenvuelve.

De acuerdo a los planteamientos del referido autor, la ausencia de ética no es tanto la inmoralidad como el caos, el cual es resultado de todos los procesos de declinación ética y decadencia.

La ética es la reflexión sobre los principios y valores, se preocupa de lograr mejores personas y busca las verdaderas razones de todos para ser o para reconocerse como humanos.

En este mismo sentido, Guédez (2001), refiere a la ética como consustancial al ser humano. Se apoya en la concepción de Savater para profundizar sobre el significado de los valores, para quien no es exactamente correcto hablar de valores éticos o no éticos, pues lo propiamente ético es el esfuerzo del ser humano por seleccionar, jerarquizar y armonizar valores en función de lo que se desea hacer con la vida. De acuerdo a sus planteamientos, más que valores éticos, lo que existe son decisiones y acciones éticas.

No obstante, el compromiso con un comportamiento ético se hace prioritario; además de reducir los márgenes de error, permite evitar manchas irreversibles a la reputación. En su opinión, es difícil asumir la ética a la ligera, porque es un asunto íntimo donde se confronta el ser con su propia conciencia. Los principios inmersos en ésta son los que la condicionan y fundamentan, la incentivan y orientan.

Con base en los argumentos anteriormente esgrimidos se puede decir, entonces, que de acuerdo a lo establecido por Cortina (1999), la ética surge como el eje de las conductas individuales necesarias para que las personas individualmente consideradas, organizaciones, países y el mundo

en general asuman el compromiso de vivir, convivir y en última instancia sobrevivir.

## **Ética de la empresa: una aplicación de los principios éticos vinculados con la actividad empresarial**

La ética de la empresa es una parte de la ética aplicada que reflexiona sobre cómo aplicar los principios éticos a la actividad empresarial. Sin embargo, siguiendo los planteamientos de Cortina (1999), la aplicación no puede consistir simplemente en tomar unos principios generales y aplicarlos a todos los campos, como si cada uno de ellos no tuviera una especificidad o si la actividad empresarial fuera igual que la sanitaria o docente, y ninguna de ellas aportará por sí misma ningún tipo de exigencias morales y valores morales.

En virtud de ello, la tarea de la ética aplicada no consiste sólo en la aplicación de los principios generales, sino en averiguar a la vez cuáles son los bienes internos en los cuales cada una de estas actividades debe proporcionar a la sociedad, que metas debe perseguir, por tanto, cada una de ellas, y los valores y hábitos precisos incorporarlos para alcanzarlos.

De acuerdo a lo anteriormente esgrimido, una ética aplicada a las organizaciones debe

tener en cuenta la moral cívica de la sociedad en la cual se desarrolla, reconoce determinados valores y derechos como compartidos por ella. La fundamentación filosófica puede proporcionar el criterio racional necesario para aplicar los principios éticos a la peculiaridad de las actividades, en este caso, la empresa y la moral civil de la sociedad correspondiente. La ética empresarial es, en fin, una parte de la ética aplicada y también de la ética cívica.

Por otra parte Brown (2000), visualiza la ética de los negocios como un modo de resolver moralmente conflictos de acción. La necesidad de considerar distintos cursos de acción y llegar a decisiones justificadas en el mundo de los negocios pondría en primer término ese modo de entender la reflexión moral, ayudando a determinar los términos de la discusión y llegar a acuerdos justificados. Que las decisiones últimas hayan de ser personales no implica que sean subjetivas, es decir, no se pueden compartir y ser tenidas como racionales por otros interlocutores racionales, y en este sentido la ética posibilitaría llegar a acuerdos morales racionales en un proceso de argumentación.

Resulta claro el propósito de la ética, el cual no ha sido visualizar a la gente como

más ética, sino que tome mejores decisiones, se distingue de esta manera una ética negativa, es decir, una ética de prohibiciones, y una ética positiva, la cual aconseja lo que se debe hacer.

Dentro de esta perspectiva, la ética de la empresa ha de ser más propositiva, en contraposición a lo prohibitivo. No se trata de hacer un catálogo de prohibiciones, sino de ayudar a tomar decisiones. La ética es el proceso de decidir lo que debe hacerse.

Todas estas decisiones podrían generar un código ético, pero en realidad la meta consiste en generar recursos para que las personas puedan tomar mejores decisiones.

En este proceso y de acuerdo a lo planteado por Cortina (1999), es preciso contar con propuestas, observaciones, juicios de valor y supuestos. La reflexión ética se entiende como un análisis de la argumentación que permite tomar decisiones mejores, justificadas, llegando a acuerdos, para lo cual es necesario atender a tres elementos: el proceso de toma de decisiones, los sistemas de producción-mantenimiento y la cultura.

Precisamente en lo referente a la cultura, entiende Brown (2000) que las organizaciones son comunidades morales, lo cual significa la

interacción y las relaciones humanas presentes en ellas, tienen una significación moral y en ellas existe solidaridad, en el sentido de concurrir una unidad en la cual prevalezca frente a los conflictos y desacuerdos.

En este mismo orden de ideas, cabe destacar que las organizaciones son además agentes morales, porque pueden considerar cursos de acción alternativos, elegir uno u otro y justificar la decisión apelando a normas apropiadas de conducta.

De acuerdo a lo expuesto por Escobar (2000), la ética de los negocios concierne a las relaciones externas e internas de la empresa, establece que las relaciones externas tienen que ver con los proveedores, clientes, poderes públicos, entre otros y las relaciones internas se establecen entre personas en la empresa, incluyendo a los dirigentes. Se trata de destacar los valores positivos que permiten juegos de no suma cero frente a la idea del juego de suma cero, es decir, se trata de optar por un modelo de cooperación frente a un modelo de conflicto.

Aquí entran con pleno sentido los llamados códigos de conducta, que actualmente están logrando un auge espectacular en las empresas. Al analizar a la ética empresarial

como concreción de una ética cívica, Cortina (1999) asegura que una empresa de alta moral es la que tiene los arrestos necesarios para enfrentar los retos vitales, porque cuenta con un proyecto compartido, del cual forman parte la producción de la calidad, generación de confianza, comprensión de las relaciones humanas no sólo como instrumentales y regidas por el derecho, sino también como cooperativas.

Resulta innegable que quienes cooperan en la empresa tienen que recurrir a una razón prudencial, generadora de recursos para tomar decisiones correctas, y enseña a actuar de este modo. El cálculo de las consecuencias y la maximización del beneficio son, realmente, componentes de la ética de la empresa.

Ahora bien, el ideal comunitario parece adecuado para dirigir una actividad como la económica, los miembros de la empresa cobran su identidad en el seno de un grupo en el cual se comparte una meta común, refuerzan su sentido de pertenencia al grupo frente a la tentación del individualismo abstracto, desarrollan unas virtudes necesarias para alcanzar la meta compartida y distribuyen entre si las funciones atendiendo a la excelencia.

En todo caso, la empresa debe lograr el

mayor grado de eficiencia posible y por eso, para cumplir sus metas, deben dirigirla los mejores. En otras palabras, la ética empresarial consiste, en resumen, en el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidos por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario.

No obstante, según Morín (1997), la clave del éxito económico no reside en la explotación de la fuerza de trabajo y en la división mecánica de las tareas, sino en los programas de formación, en la asunción conjunta del destino colectivo, en la empresa de la excelencia, los ideales compartidos reemplazan a la coerción burocrática, por eso no bastan las transformaciones técnicas, ni las promociones internas, sino que hay que cambiar las mentalidades, modificar la realidad del individuo consigo mismo y con el grupo, producir asalariados creativos, capaces de adaptarse.

Todo esto supone desarrollar la capacidad creativa; entender que la finalidad real de la empresa consiste en innovar, crear riqueza y que el beneficio es el medio, no el fin de la empresa. Se puede decir entonces que los retos a los cuales se enfrenta la empresa le invitan a asumir el criterio

de no establecer un negocio sin antes existir la ética.

Entre los retos que debe asumir una empresa para ser considerada como ético-compatible se tienen:

*Responsabilidad por el futuro:* La necesidad de la gestión a largo plazo obliga a reconciliar el beneficio y el tiempo.

*Desarrollo de la Capacidad Comunicativa:* El respeto a las normas morales es un imperativo de relación pública, en virtud que es preciso crear un entorno afectivo.

*Identificación de los individuos y de las empresas:* El fracaso del individualismo hace necesaria la inserción de los individuos en grupos y el desarrollo del sentido de pertenencia a ellos.

Las organizaciones que triunfan son en muy buena medida aquellas generadoras internamente de un sentido de pertenencia entre sus miembros y, a la vez, una confianza en el público en virtud de sus necesidades ser satisfechas por una empresa que mira al futuro.

*Desarrollo de una cultura empresarial:* Debe desarrollarse una moral de la rentabilidad, porque cualquier empresa para vivir, convivir

y en última instancia sobrevivir, ha de disponer de un sólido grupo de creencias sobre las que asentar su política y sus acciones.

*Confianza:* Los criterios de eficiencia son complementados por los de confianza entre la firma y el público. Por ejemplo, se tienen los lazos de responsabilidad social-ecológica de empresa y el público; asimismo, es importante resaltar que existen cuatro ámbitos de la ética en la empresa, entre los cuales podemos destacar:

*El Personal:* Se es ético porque se quiere ser, tanto en la vida personal como en la profesional, no hay dos éticas diferentes, la pública y la privada, ni hay lugar para comportamientos esquizofrénicos, como el de quien cree que en la empresa se puede mentir, engañar y robar, pero se avergonzaría de hacerlo en la vida familiar.

*El Organizativo:* Más allá del talante ético de las personas, la empresa debe perseguir finalidades moralmente correctas y medios también correctos, a la vez que ha de crear un ambiente donde las personas puedan no sólo comportarse con el grado de moralidad deseado, sino avanzar, desarrollarse más y más como personas éticas, lo cual quiere decir profesionales competentes.

El ámbito de la ética en la empresa “hacia fuera”, hacia sus clientes, proveedores, competidores, reguladores, hacia la comunidad local y la sociedad en general.

*La ética del sistema:* Empresas moralmente correctas han de contribuir a un sistema de economía de mercado también éticamente correcto.

*Cabe señalar el segundo ámbito:* el de la organización, estructura, estrategia y cultura de la empresa, porque todas ellas condicionan los comportamientos morales de las personas y, aún más, porque ahí es donde las personas aprenden a comportarse de una manera o de otra.

La ética en la empresa está formada pues, por los principios y conductas de las personas que la integran. En efecto, interacciones entre estas personas, es decir, los procesos de aprendizaje-positivo o negativo-que hay entre ellas. El propio fin de la organización y su estructura, organización, reglas y cultura, son las que dan sentido, dirección y propósito a la acción de las personas.

Al final, directivos honestos serán capaces de tomar decisiones correctas-técnica, sociopolítica y moralmente correctas, si la empresa les proporciona el marco, incentivos y

medios para llevarlas a cabo.

### **Valores: estructuras de la conciencia sobre las que se construye el sentido de la vida en sus diferentes aspectos**

Según González (2003), el valor es una de las realidades más familiares en la vida diaria, entre algunos ejemplos se pueden señalar todos los objetos que utilizamos tienen un valor en el mercado, las obras de arte poseen un valor estético, cuando se arroja algo a la basura se hace porque carece de valor, en fin, todas las actividades del ser humano sea este económico, estético, religioso, político, entre otros. De acuerdo a lo expresado por Morín (1997), los valores son los lineamientos que una persona utiliza cuando se enfrenta con una situación en la que debe hacer una elección. Los valores son adquiridos al inicio de la vida y son una parte básica de los pensamientos del individuo.

Dentro de este marco, los valores son estructuras de la conciencia sobre las que se construye el sentido de la vida en sus diferentes aspectos. Igualmente, son cualidades que le añaden un plus a la realidad material, no son materia que podemos percibir por los sentidos, o hechos que se pueden captar con instrumentos. Ni se ven, ni se pueden tocar, existen en un plano diferente al

de la materia, el de la psique. Pertenecen al nivel de las facultades psíquicas donde se estructura el significado.

### **Los valores como contenido ético: aprendizajes estratégicos, relativamente estables en el tiempo**

De acuerdo con García y Dolan (1999), la palabra valor tiene tres (03) significados diferentes pero complementarios, en su dimensión ético estratégica, se refiere a los valores como aprendizajes estratégicos, relativamente estables en el tiempo, una forma de actuar mejor que su opuesto, con el objeto de lograr un fin; en su dimensión económica, relativo al criterio de evaluación de algo y en su dimensión psicológica, hace referencia a la valentía para lograr un objetivo.

En esta definición, los autores diferencian entre valores y valores éticos, como los medios para lograr fines. Aquí se hace referencia a los valores como contenidos éticos, que evolucionan y cambian según las estructuras, sobre los cuales se fundamenta la normativa, concepciones prácticas, misión y visión de la organización, como grupo social integrado.

Dentro de este marco, López (2002), establece que los valores identifican las

prioridades claves para que la organización sobreviva y prospere.

Asimismo, según Guédez (2001), los valores éticos comprenden tanto la fuente de inspiración que define, establece, cambia, adapta las estrategias de orientación al rumbo y van a mantener las relaciones armónicas con el entorno empresarial, es decir, y siguiendo los planteamientos de García y Dolan (1999), los valores finales como guía en la toma de decisiones y la ejecución de acciones para lograr los cometidos estratégicos de la organización, como los valores instrumentales u operativos necesarios para alcanzar los primeros.

En tal sentido y siguiendo con el planteamiento del autor anteriormente citado, quienes distinguen como valores finales, los valores personales referidos a la vida misma, felicidad, familia, éxito, prestigio, sabiduría, entre otros, y los valores ético-sociales, referidos a su espíritu de conservación humana, como la paz, supervivencia ecológica del planeta y justicia social.

Luego, los valores instrumentales u operativos, divididos en valores ético-morales, referidos al comportamiento con el entorno que rodea a los individuos o grupos, como honestidad,

sinceridad, lealtad, solidaridad, confianza, respeto, responsabilidad; y finalmente, los valores de competencia, referidos a los necesarios para competir, entre los cuales se destacan, cultura, dinero, lógica, creatividad, belleza, inteligencia, constancia, vitalidad, simpatía, entre otros.

Por tanto, es esta mezcla de valores en la que se fundamenta la cultura de las organizaciones, dándole identidad, personalidad y destino para lograr sus fines económicos y sociales, y en consecuencia, permanecer en el tiempo.

Pero esa cultura, de acuerdo a Siliceo y otros (1999), será una ventaja competitiva y un factor de éxito empresarial, si y solo si, los elementos que la conforman confluyen y son el norte orientados de la organización, de sus miembros y los grupos de interés alrededor de ella, transformándose en elementos productivos.

Según criterio de Ferrer (2001), los valores son concepciones prácticas heredadas o innovadas por las generaciones del presente, en las cuales la sabiduría colectiva descubre aspectos fundamentales de su sobrevivencia física y desarrollo humano, garantizándole seguridad y trascendencia en el tiempo.

De aquí que, Siliceo y otros (1999)

refieren que la cultura empresarial, representada por valores, creencias, actitudes, hábitos, normas y políticas, es la verdadera fuerza vital de una empresa para el logro de sus objetivos económicos y sociales.

Estos fines económicos y sociales implican el reconocimiento de la empresa mucho más que como un fenómeno económico, y debe conjugar su finalidad económica inmediata con su responsabilidad sociocultural de más largo alcance.

En relación a esto, Drucker (1998) estima que con el postcapitalismo se ha producido una transición de la era del poder a la era de la responsabilidad.

No obstante, y de acuerdo a Drucker (1999), la sociedad de organizaciones y de conocimiento exige una organización basada en la responsabilidad, es la sociedad de organizaciones quien debe cuidar de la sociedad misma, dentro de los límites de su competencia sin poner en peligro su capacidad de rendimiento.

En tanto que, según Siliceo y otros (1999), esto garantizaría la consecución de beneficios a corto plazo con beneficios globales que generen un futuro humano sustentable en el largo plazo.

Conviene destacar, que en la era de la responsabilidad, la empresa deberá asumir un verdadero compromiso no sólo como formadora de conocimiento, sino con su responsabilidad ética, consolidando así su papel histórico, el cual le permita trascender lo estrictamente empresarial en beneficio de la gran causa ecológica, de la vida y de la dignificación del hombre.

### **Cultura y valores de la empresa: elementos que conforman una trama de valores compartidos**

El término cultura es definido por López (2002), como un conjunto de valores, formas materiales y espirituales compartidas por todos los miembros de la organización y que se transmiten de generación en generación. Esta definición la complementa Robbins (1999) al conceptualizarla como un conjunto de significados compartidos dentro de la organización, donde los valores le dan a la vida humana, sentido y finalidad.

Otra de las definiciones de cultura la propone Milocco (1998), para quien la misma desarrolla una serie de códigos que alimentan o suprimen ciertos tipos de comportamiento, ofrecen a los empleados estabilidad y familiaridad (sentido de pertenencia), y, además, establecen un tesón de fondo que da significado a todas las

acciones y decisiones tomadas por los integrantes de la empresa.

Los conocimientos y valores integrantes de esa cultura corporativa se comparten, estimulan y gestionan dentro de la organización para que sea una auténtica comunidad de aprendizaje en forma participativa, no sólo porque se organizan equipos con objetivos comunes desde el principio de su acción, sino porque los resultados corresponden a un liderazgo distribuido, en el que participan todos los niveles de la organización.

En este orden de ideas, al señalar la cultura y su elemento “valores” como variables fundamentales para el desarrollo de las organizaciones, es pertinente traer a colación la variable identidad organizacional, por cuanto es a partir de su identificación que se llega a conocer realmente la cultura de las organizaciones.

La identidad organizacional puede expresarse, según Guédez (2001), con una ecuación muy simple: es el propio ser o ente (lo que existe o puede existir), mas su entidad (esencia, forma y valores); en otras palabras, es el conjunto de rasgos particulares que diferencian a un ente de todos los demás.

Tal como lo señala Llano (2001), la identidad es la que aporta los componentes

de la espina dorsal de la personalidad de la organización. En términos formales, en las empresas el elemento identidad debe estar plasmado en la visión, misión, valores y filosofía de acción de las mismas.

En este sentido, estos no son elementos paralelos a las estrategias de la organización, forman parte de un todo, un pensamiento sistémico que tiene un origen y una esencia que la identifica, caracteriza y le establece un comportamiento particular. Son elementos obligatoriamente compartidos por todos, pues, sin su presencia compartida, se desdibuja la unidad de pensamiento y de acción de la organización.

Siguiendo los planteamientos de Etkin (1998), lo que le da coherencia a una empresa es la claridad y consenso de sus metas (fines) y de sus principios (valores), de modo tal que toda organización culturalmente estructurada ha de tener explícitamente definidos dos grandes grupos de valores. En primer lugar, los valores finales, a través de los cuales se determina su visión, es decir, hacia dónde va y su misión vista como su razón de ser; y, en segundo lugar, los valores instrumentales, asociados a la forma de pensar y hacer las cosas, con los cuales pretende afrontar las demandas de su entorno e integrar

sus tensiones internas para alcanzar su visión y cumplir con su misión.

De acuerdo a lo anteriormente establecido, los valores deben estar alineados dentro de la empresa; tienen un sentido muy preciso en cada cultura organizacional y han de arraigarse en la vivencia personal (virtudes) y en prácticas administrativas y gerenciales que buscan resultados objetivos, (rentabilidad, servicio, competitividad, progreso, unidad y consistencia en la proyección de la empresa).

De ahí que, cuando realmente los valores están incorporados a la práctica en una organización, son ellos quienes la dirigen porque se les someten todos en la empresa, empezando por sus directivos. Son el máximo punto de referencia a la hora de la actuación. No son directamente observables en sí mismos porque están involucrados en la acción concreta, deben estar primero, tienen que ser vividos por las personas y luego podrán detectarse en la organización.

No obstante, la ética se ocupa de esos principios y valores de lo considerado deseable, como guía y para la orientación de los comportamientos en una comunidad moral. Se sitúa en la perspectiva del deber ser, en la visión

de la función social de las misiones y de los roles de la organización. Es un deber de virtud que está fuera de toda condición o interés externo, porque vale por sí mismo.

Asimismo, la lejanía o proximidad del comportamiento empresarial con referencia a este horizonte ético de actuación, permite valorar éticamente a la empresa u organización.

En este sentido se puede decir, entonces, que lo importante en la ética no es el hablar de los valores definidos en la plataforma ética de las empresas como predominantes, sino que dichos valores sean operativos; es decir, que se expresen en el trabajo y en los resultados en la persona (vividos consciente y libremente); en la familia (fuente primaria de formación); y, en la empresa (mediante prácticas y hábitos corporativos).

Es así como la ética abarca todos los aspectos del comportamiento humano: es principio que guía una acción y la convierte en social e individualmente benéfica. Tiene su aplicación no sólo en el ámbito individual, sino también en el ámbito colectivo.

El comportamiento ético de los trabajadores, entendido éste como la actuación conforme a los valores definidos en la cultura organizacional, influye en el contenido y la

fortaleza de la empresa; por tanto, ello también constituye un campo de aplicación de valores y principios éticos.

### **Misión y visión de la empresa: evolución y perfiles futuros de la organización acerca de quiénes son, qué hacen y hacia dónde se dirigen**

Según Thompson y Strickland (1999), para que la directiva de cualquier empresa pueda determinar cuál es su negocio, así como la manera de llegar a él, debe comenzar con el proceso de establecer una dirección significativa que debe ser seguida por la organización y establecer una fuerte identidad organizativa.

Es en este sentido que los autores anteriormente mencionados, definen como visión, la idea que tiene la dirección en cuanto a qué es lo que trata de hacer y en qué se quiere convertir. Según ellos, la declaración de la visión determina la evolución y los perfiles futuros de la organización acerca de quiénes son, qué hacen y hacia dónde se dirigen.

Por su parte, en la misión, y de acuerdo a los planteamientos de los autores anteriormente mencionados, se exponen las intenciones que tiene la organización de delimitar una posición

empresarial determinada. Las declaraciones referidas a la misión de la empresa diferencian a una organización de otra, proporcionándole una identidad propia, carácter y medios para su desarrollo.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Toro (2000), refiere que la visión es el escrito donde se plasma la imagen de lo que los miembros de la organización quieren que ésta sea o llegue a ser. Plantea asimismo, el mencionado autor, que la visión es un enunciado a través del cual se expresa hacia donde deben enfilarse sus esfuerzos todas las personas integrantes de la organización.

El principal beneficio que produce el señalamiento de la visión empresarial es el impulsar a los individuos que la componen a luchar por un propósito común.

En consecuencia, la misión, visión y valores son los principios rectores de toda organización y tienen como objetivo definir el norte de la organización, lo cual se logra mediante un cuidadoso pensamiento creativo, lógico, singular y único de cada empresa.

### **La creación de valor en los trabajadores de las empresas: un alcance de todos los valores que le conducen al crecimiento y desarrollo permanente**

Desde años recientes, los valores éticos han empezado a impregnarse en el acontecer empresarial y se ha experimentado desde entonces un retorno a la espiritualidad, mediante la atención a valores morales que reflejan un comportamiento más integral. Pero este regreso hacia una posición particular no obedece a un signo de carácter religioso puro, sino a un signo exclusivamente empresarial relacionado con el fin último de toda empresa, el cual es el de servir a la sociedad donde se inserta.

En suma, el actuar éticamente no obedece a un puritanismo de los nuevos dirigentes, sino a una necesidad de obtención de mayor valor para sus empresas.

Pero, para Guédez (2001), la consecución del valor económico es uno de los tres valores que buscan alcanzar trabajadores de las empresas, los otros se denominan “valor psicológico” y “valor ético”. Con el valor económico, todos los que hicieron aportes a la actividad productiva reciben su compensación, lo cual les permitirá satisfacer sus necesidades, no obstante, el valor psicológico, quienes participan del proceso productivo logran asimilar el aprendizaje para la toma adecuada de decisiones que afectan a otros, o a ellos mismos, de forma directa o indirecta

y, finalmente, el valor ético, se aduce al cambio producido en el interior de las personas, en virtud de los dos valores anteriores.

Estos dos últimos valores son subjetivos, pero su influencia es decisiva para la generación del valor económico. Suponen un costo de oportunidad porque, probablemente, a través de ellos se renuncie a ciertos beneficios en el corto plazo.

En este sentido, cabe destacar que la transparencia se ha constituido en un valor imprescindible para garantizar un desempeño libre de zonas grises y eliminar la opacidad de las empresas, para tal efecto, se requiere una plataforma ética, la cual sirva para respaldar la actuación socialmente responsable de la misma, pese a los vacíos legales.

Consecuentemente, la ética sitúa en el centro a las personas, ya no como un recurso más, sino como seres que merecen el mejor y mayor de los respetos, en tal sentido, tratarlos como personas equivale a generar un clima propicio para el logro de la más alta de las productividades.

De ahí que a partir de años recientes se haya tomado conciencia en que el actuar éticamente sea una necesidad, no porque se prescriba en textos místicos, sino porque con ello

se está preparando a la empresa para alcanzar todos los valores que le conducen al crecimiento y desarrollo permanente.

Es por lo anteriormente señalado, que algunos académicos ratifican que el objetivo final de toda empresa debe consistir en prestar servicio a la sociedad (el propio de cada empresa), y en generar rentas suficientes para la satisfacción de todos sus trabajadores, mediante actuaciones que en todo momento y circunstancias sean congruentes con la dignidad de las personas que integran la empresa o están en contacto con ella desde el exterior. Esta es la verdadera razón de la creación de valor en los trabajadores de las empresas.

### **Responsabilidad ética: una participación en la vida pública para contribuir al bien común**

Según Guédez (2006), la palabra “responsabilidad” se deriva del latín “responsum” (respuesta) y “dare” (dar). Significa responder de lo hecho por los actos propios y sus consecuencias, bien ante uno mismo (en virtud de la conciencia), o ante alguien. Responsable es, pues, quien es capaz de justificar sus acciones, de explicarlas, de dar razón por lo que hizo y del por qué lo hizo.

Para Llano (2001), la responsabilidad es una propiedad o una consecuencia de la libertad. De acuerdo a sus planteamientos, el hombre es libre porque hay una discontinuidad entre los estímulos que le apremian y las respuestas con las cuales a ellos reacciona, lo cual significa que la conducta del hombre parte de sí mismo, por lo tanto, no puede ser considerada como una prolongación de las circunstancias de su entorno.

Como complemento, la responsabilidad moral también denominada “Ética de la Responsabilidad”, se mueve en el ámbito de la conciencia moral, en cuanto expresión de la identidad moral de la persona. Sin embargo, esta responsabilidad no se agota en los límites de la conciencia personal, sino que abarca a todo y a todos los demás.

Igualmente, la ética de la responsabilidad mueve a los ciudadanos a participar en la vida pública para contribuir al bien común y crea exigencias éticas de solidaridad entre las personas y los pueblos.

Si bien es cierto, el ser humano es un ser bio-psico-social; es decir, con necesidades biológicas, psicológicas y sociales, que por su racionalidad se fija y prioriza fines u objetivos, aplicando el trabajo para satisfacer necesidades y

obtener objetivos.

En efecto, la conjunción de las cualidades enumeradas del hombre motivó la integración entre ellos, dando origen a las organizaciones; entendiéndolas como un proceso estructurado en el cual interactúan personas para alcanzar objetivos.

No obstante, la importancia que en la actual sociedad tienen las actividades empresariales, como consecuencia de las repercusiones que en ella pueden acarrear sus acciones, ha generado un creciente interés de parte de la colectividad por la responsabilidad que las empresas deben asumir para no encontrarse con un rechazo social. De ello se deriva el surgimiento de la Responsabilidad Social como tendencia empresarial que busca responder a las exigencias de la colectividad.

### **La responsabilidad social: adopción de una posición ética por parte de la empresa**

De la definición de responsabilidad ética expuesta anteriormente, se deriva el concepto de responsabilidad social de acuerdo a la Fundación Esquel de Ecuador (2002), como la adopción de una posición ética por parte de la empresa, consistente en el libre y activo compromiso

de resolver los problemas de desarrollo de la sociedad y construirla como una comunidad democrática, sustentable y solidaria.

De allí pues, que según Beltran (2002), la adopción de la posición ética implica una opción consciente de principios, valores y actitudes morales e intelectuales renovados en lo social; de uno o varios actores sociales porque puede ser adoptada en la sociedad en términos individuales o colectivos; libre y activo compromiso, significa consciente de la necesidad de involucrarse en una causa, pues los problemas sociales no se resuelven con acciones caritativas; resolver problemas de desarrollo social, indica ir hasta la raíz del problema; construirla como comunidad democrática, sustentable y solidaria, porque supone la renovación y desarrollo de una cultura cívica como un proyecto colectivo que debe ser asumido por toda la sociedad.

En este sentido, Donnelly, Gibson e Ivancevich (2000) por su parte, identifican la responsabilidad social bajo tres (3) categorías: obligación social, reacción social y sensibilidad social.

*Obligación Social*, referida al cumplimiento de límites legales, con el estado y la sociedad, para obtener sus beneficios.

*La reacción social*, está referida a las normas sociales vigentes en función de los valores y expectativas de desempeño de los diferentes grupos de interés.

Se espera un comportamiento más allá de proporcionar bienes y servicios, la empresa debe ser responsable de los costos social, ecológico y ambiental resultantes de sus actividades, directa o indirectamente, ya sea que su participación es voluntaria o involuntaria. La responsabilidad tiene un alcance mayor a la ley, producto de un comportamiento reactivo y restaurador.

Como *sensibilidad social*, la responsabilidad es, además, anticipadora y preventiva de las acciones contra la moral común; las empresas deben prever las necesidades futuras de la sociedad y tomar medidas para cumplirlas. Como miembros activos de la sociedad, las empresas tienen la responsabilidad de participar en la resolución de problemas y retos.

Ambas exposiciones coinciden en la amplitud con la que la empresa debe adoptar el concepto de responsabilidad social, que no solo involucra los aspectos externos o resultantes de la gestión de la organización: estado, comunidad, clientes, proveedores, competencia, sino los aspectos internos u originarios de la propia

actividad empresarial: accionistas, empleados, directivos, pero también establecen los límites entre una posición egoísta y totalmente altruista, coincidiendo con la definición de la responsabilidad trascendente expuesta previamente.

En efecto, según Siliceo y otros (1999), el equilibrio de ambas posiciones surge del marco de actuación derivado de la comunicación entre los grupos de interés, de la cultura organizacional fundamentada en valores y creencias compartidas, que identifica a la organización y guía su toma de decisiones.

En este sentido se comprende que la responsabilidad social es una disciplina dinámica, la cual se mueve en un contexto de cambios constantes, internos y externos, diariamente pone a prueba los principios individuales y las responsabilidades organizativas. Según Ferrer y otros (2001), su interacción y comunicación genera conflictos que requieren una comprensión profunda entre los objetivos económicos y sociales en la empresa.

Hoy día, según Pérez (2001); es base de resolución de esos conflictos y problemas, soporta la toma de decisiones en todas las áreas de la organización, pues requiere de una gestión

del saber, del conocimiento, de los valores intangibles de la organización para lograr el equilibrio de servir a la sociedad a través de la generación de riqueza.

Asimismo, va más allá del marco obligatorio, y ubica a la empresa como una organización humana, capaz de establecer limitaciones a sus competencias en beneficio de la sociedad y al mismo tiempo haciéndose más competitiva.

### **La Responsabilidad Social empresarial: una visión sobre la empresa que concibe el respeto a los valores éticos**

De acuerdo a lo establecido por Pizzolante (1998), la responsabilidad social empresarial es un estado de conciencia del impacto del negocio; según los planteamientos expresados por De la Cuesta (2002), es una visión sobre la empresa que concibe el respeto a los valores éticos, a las personas, comunidades y al medio ambiente como una estrategia integral que incrementa el valor añadido y, por tanto, mejora la situación competitiva de la empresa. La Responsabilidad Social Empresarial se trata más bien de un conjunto comprensivo de políticas, prácticas y programas que se incorporan a todas las operaciones y procesos de toma de decisiones

empresariales.

A este respecto, la adopción de criterios de Responsabilidad Social en la gestión empresarial, entraña la formalización de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental; también, la transparencia informativa respecto de los resultados alcanzados en tales ámbitos; y, finalmente, el escrutinio externo de los mismos.

En opinión de la autora, la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que asume la empresa de aportar el máximo valor posible y equilibrado hacia los grupos de interés, entendiéndose trabajadores, proveedores, clientes, medio ambiente, entorno, entre otros. Es una iniciativa que incluye todas las actividades de carácter voluntario y sin fines de lucro, realizadas como expresión de la interacción asertiva con las principales audiencias con quienes el ente productivo guarda relación, entre las cuales se destacan los clientes, empleados, accionistas, proveedores, comunidad, medio ambiente, entre otros.

### **La responsabilidad social empresarial de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema**

De acuerdo a los distintos organismos

internacionales que trabajan en torno al tema de la responsabilidad social empresarial, aún no existe consenso sobre una definición precisa del término.

En virtud de ello, algunas instituciones han empezado a desarrollar diversas definiciones operativas; sin embargo, en cierta medida, todas ellas cubren las siete áreas de acción que, según los planteamientos establecidos por De La Cuesta (2002), involucra la Responsabilidad Social Empresarial en su concepto integral. A continuación se presentan algunos de ellos:

- Comisión de las Comunidades Europeas (Unión Europea): Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas

En la Cumbre de Lisboa del 23 y 24 de marzo de 2000, la Unión Europea estableció para la siguiente década el objetivo estratégico de convertirse en la economía más competitiva y dinámica, basada en el conocimiento capaz de un crecimiento económico sostenible con más y mejores empleos y una mayor cohesión social; haciendo por primera vez una llamada expresa a las empresas en torno a su responsabilidad social. Unos meses después, el Consejo Europeo de Feira de junio de 2000 acordó iniciar un proceso

de diálogo europeo para la promoción de la Responsabilidad Social Corporativa.

*En el Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas* en julio de 2001 (en adelante, el Libro Verde), la Responsabilidad Social de las Empresas se define como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. Unión Europea (2001).

También es definida, en un sentido más amplio, como un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.

Con la publicación del *Libro Verde* la Unión Europea ha abierto el debate a escala comunitaria, susceptible de dar lugar a una iniciativa legislativa sobre el tema.

- La Responsabilidad Social Empresarial, según el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), (2004), consiste en cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental, tanto en sus contextos internos como externos.

Además, la responsabilidad social empresarial significa estar comprometido con el país, trabajando a favor del desarrollo social, invirtiendo tiempo, talento y recursos para la construcción de un futuro de mayores oportunidades para todos. Es invertir en la gente para ser protagonistas del cambio por medio de la integración y vinculación con la comunidad.

De acuerdo a los planteamientos anteriores, se puede decir, entonces, que para el CEMEFI una empresa socialmente responsable es aquella, en la cual, además de ofrecer productos y servicios de calidad, genera utilidades y empleos; paga impuestos, desafía su creatividad para identificar los problemas, los cuales aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución, porque en esa medida todos ganan. La inversión de la empresa hacia el desarrollo contribuirá a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de un país. A cambio, la empresa recibe una serie de beneficios, los cuales inciden en las relaciones con sus accionistas, empleados, proveedores, acreedores y consumidores.

- Según Business for Social Responsibility (BSR) (2004), la responsabilidad social

empresarial generalmente se refiere a decisiones de negocios que se realizan en estrecha vinculación con los valores éticos, cumpliendo los requerimientos legales, respetando a las personas, comunidades y el medio ambiente. De acuerdo a ello, la responsabilidad social empresarial es el manejo de un negocio cumpliendo o excediendo lo ético, legal, comercial y las expectativas públicas de la sociedad hacia éste.

- Para Acción Empresarial de Chile (2004), no existe una definición única de la responsabilidad social empresarial; para ella ésta generalmente se refiere a una visión de negocios, la cual incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, comunidades y el medio ambiente.

Según la mencionada institución, la responsabilidad social empresarial es vista por las empresas líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales; es considerada como un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas, los cuales, al ser integrados a través de la operación empresarial,

soportan el proceso de toma de decisiones y son premiadas por la administración.

- De acuerdo al Instituto Ethos de Brasil (2004), la responsabilidad social empresarial es una forma de conducir los negocios, de tal manera que la empresa se convierte en socio co-responsable para el desarrollo social.

Para el referido Instituto, la empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diversas partes (accionistas, empleados, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente, entre otros) e incorporarlos en la planificación de sus actividades, buscando atender las demandas de todos y no solamente de los accionistas.

Como se mencionó con anterioridad, distintos organismos internacionales que trabajan en torno al tema de la responsabilidad social empresarial, no han podido llegar a un consenso respecto a la definición precisa del término.

Por otra parte en cambio, eluden definir el concepto y algunos utilizan principalmente términos que a efectos prácticos consideran sinónimos, como el de “ciudadanía corporativa” o “sostenibilidad”. Entre ellos destacan:

- Organización de las Naciones Unidas: Global Compact

En este sentido, Annan (1999), propuso por primera vez la idea del *Global Compact* (GC) o Pacto Mundial, ante el Foro Económico Mundial de Davos, con el objetivo de impulsar la adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial, promoviendo la construcción de los pilares sociales y ambientales necesarios para mantener la nueva economía global.

El *Global Compact* supone una herramienta para renovar los esfuerzos de diálogo y cambio social. Aunque no menciona ni define expresamente el concepto de responsabilidad social en su texto, integrado por una breve declaración de principios, de los documentos de presentación elaborados por Naciones Unidas, se deduce que esos principios integran la Responsabilidad de la Empresa o Ciudadanía Corporativa Responsable. En este sentido, se menciona, por ejemplo, que el Global Compact es un instrumento posicionado de forma única para promover los objetivos de la Ciudadanía Corporativa Global y la Responsabilidad Social.

- Global Reporting Initiative: *Sustainability Reporting Guidelines*

Promovida desde 1997 por la Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) y por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Global Reporting Initiative (GRI) es, desde el 4 de abril del 2002, una institución internacional independiente, dotada de una estructura de gobierno en la cual participan diversos grupos interesados (empresas, instituciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones empresariales, consultores, entre otros.), cuyo principal objetivo es el desarrollo de informes corporativos de sostenibilidad (incluyendo aspectos de ámbito ambiental, social y económico), armonizados, impulsando la información sobre cuestiones sociales y ambientales al mismo nivel que la información financiera.

Para el cumplimiento de su misión la Global Reporting Initiative, elabora y difunde las *Directrices para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* (en adelante, *Directrices*), aplicables de forma voluntaria por organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios.

El objetivo de las *Directrices* es ayudar a las empresas y a sus grupos de interés a describir

y articular mejor su contribución global al desarrollo sostenible.

En cuanto a definiciones conceptuales, la Global Reporting Initiative, adopta un planteamiento operativo y pragmático, aunque no define expresamente los conceptos de Responsabilidad Social Corporativa o Sostenibilidad, está desempeñando un rol fundamental en el desarrollo de su expresión, a través de la concreción de indicadores precisos sobre las distintas facetas que abarcan las dimensiones económica, ambiental y social de la actuación de una empresa.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico: *Revised OECD Guidelines for Multinational Enterprises (2000)*.

Las *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*, (en adelante *Líneas Directrices*), elaboradas en 1976 y revisadas en el año 2000 por la comunidad empresarial para su adaptación al mundo global, contienen recomendaciones sobre aspectos sociales y ambientales realizadas por 33 gobiernos, a las empresas multinacionales procedentes de dichos países u operando en ellos.

En virtud de ello, las líneas directrices

promueven la responsabilidad y transparencia corporativas a través del enunciado de principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico ha insistido en que suponen una buena práctica para todas las zonas geográficas donde operan las empresas, no sólo en el área de éstas.

Aunque las líneas directrices no definen expresamente el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, entre sus objetivos se menciona el de potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible para garantizar una coherencia entre los objetivos sociales, económicos y ambientales.

- World Business Council on Sustainable Development

El World Business Council on Sustainable Development (WBCSD), o Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible, es una red de ciento sesenta empresas internacionales de más de treinta países, promovida por el empresario suizo Stephan Schmidheiny durante el período previo a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo del año 1992.

El Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible, considera que la responsabilidad social corporativa es un elemento clave para un futuro sostenible, y desde 1997 ha querido contribuir en torno al debate del referido tema, ofreciendo una perspectiva empresarial sobre el mismo. Para ello, ha impulsado una serie de diálogos en todos los continentes orientados a desarrollar un concepto de responsabilidad social.

Los resultados de este proceso se recogen en los documentos *Corporate Social Responsibility: Meeting Changing Expectations* (1999), *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense* (2000) y *Corporate Social Responsibility, The WBCSD's Journey* (2002). En estos dos últimos documentos, el WBCSD, reconociendo que no pretende elaborar una definición oficial de la responsabilidad social corporativa, la define como el “compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, comunidad local y sociedad en general para mejorar su calidad de vida.” WBCSD (2002), y WBCSD (2000).

- Corporate Social Responsibility Europe  
Corporate Social Responsibility Europe

(CSR Europe) es una red de ámbito europeo creada en 1995 por cuarenta y ocho empresas con el nombre de European Business Network for Social Cohesion.

En los documentos presentados en su página web, la corporate social responsibility Europe, no ofrece una definición única de responsabilidad social corporativa, sino que incluye los diferentes enfoques desarrollados por cada uno de sus socios. A título de ejemplo, para la Business in the Community, en el Reino Unido, la responsabilidad social corporativa, es entendida como la expresión del compromiso de una empresa con la sociedad y la aceptación de su rol en ella. Esto incluye el pleno cumplimiento de la Ley y acciones adicionales para asegurar que la empresa no opere a sabiendas del detrimento de la sociedad. Para ser efectivo y visible, este compromiso debe estar respaldado por recursos, liderazgo, ser medible y medido.

Por otra parte, la Fundación Empresa y Sociedad, el socio español de CSR Europe, define la responsabilidad social corporativa, como el operar una empresa de una forma, que exceda las expectativas generales a las cuales la sociedad tiene con relación a ella. Es más que una colección de prácticas específicas o

iniciativas ocasionales motivadas por razones de marketing, relaciones públicas u otros beneficios para la empresa; debe ser vista como una serie completa de políticas, prácticas y programas, los cuales están integrados en todas las operaciones y políticas de la empresa.

### **Actos responsables de la empresa: una combinación de cultura organizacional, ética, moral, principios cívicos y ciudadanos**

De acuerdo a las consideraciones expuestas por De La Cuesta (2002), una empresa socialmente responsable establece como principal estandarte en su cultura organizacional, la ética, moral, principios cívicos y ciudadanos, es decir, todo lo referente a sus valores.

En este sentido, según consideraciones del mismo autor, sigue siendo la planificación estratégica una herramienta de gran importancia en la empresa, pero a ésta deben complementarla otros aspectos; su visión requiere de algo más integral, y entre ello, considerar los beneficios reales en individuos y en las comunidades, lo social, entre otros.

Retomando la expresión del mismo autor, una empresa es realmente la mejor, cuando además

de lograr los objetivos empresariales, aporta beneficios al individuo, a sus colaboradores, a los grupos familiares de los mismos; cuando beneficia su entorno; y, cuando al hacer una retrospectiva vea su cumplimiento cabal con los principios cívicos y ciudadanos, con las reglas éticas y morales, la normatividad legal a la cual pertenece; en fin, cuando a conciencia pueda estar segura de que se actuó siempre en la vía correcta y no causando daño alguno.

Esto se inicia por parte del patrono y de las máximas autoridades, con asumir una posición congruente frente al tema, en la cual prevalezcan aspectos tales como:

- Un código de valores y principios éticos ante toda su comunidad organizacional (empleados, proveedores y clientes).
- La capacitación de los directivos en nuevos estilos de gestión, apartando la pedantería, el atropello y la arrogancia; evitando así que bajo la figura de poder y mando se causen daños, sin que esto signifique ser demasiado permisible o tolerante.
- Establecimiento de una cultura basada en la disciplina, la responsabilidad y el cumplimiento, sin necesidad de herir

a nadie, pero con línea de orden para beneficio del todo.

- Motivación y estimulación de las buenas conductas, lo moral, ético y el civismo.
- Capacitación de los empleados, no sólo en asuntos técnicos o relacionados con la actividad de desempeño, sino también en aspectos que les agregue mejoramiento personal, familiar y social.
- Preocupación de la organización por el bienestar personal y familiar, involucrando en sus procesos de mejoramiento a la familia.

En síntesis, una empresa responsable es aquella en la cual se piensa en la salud integral de las personas (tanto las que pertenecen a la propia empresa como a las del resto de la colectividad), en el cuidado del medio ambiente y en el bienestar general de la comunidad a la que se pertenece, agregando valor.

### **Ventajas y beneficios de la responsabilidad social: una inversión que repercute en beneficios para la empresa**

La responsabilidad social no es una actitud filantrópica la cual arroja beneficios solo

hacia el medio ambiente, los recursos naturales, sociales y humanos; a su vez, tal como se ha venido mencionando, representa para quienes la practican una inversión que repercute en beneficios para la empresa.

En este sentido, de acuerdo a los planteamientos establecidos por De La Cuesta (2002), las inversiones en asuntos de responsabilidad social, en algunos casos a corto plazo y en otros a mediano plazo, no solo recuperan la inversión sino que, a su vez, la empresa genera condiciones favorables para minimizar los impactos negativos, los cuales le producen pérdidas.

Actuar con responsabilidad social, es, sin lugar a duda, el mejor negocio para la empresa, en virtud que sus beneficios se reflejarán favoreciendo la productividad y la eficiencia a través de acciones orientadas tanto al interior de la empresa como a su entorno.

Según las consideraciones de la mencionada autora, por las acciones internas (hacia los empleados y sus familias), la práctica de la responsabilidad social trae consigo las siguientes ventajas:

- Mayor confianza de los trabajadores por la empresa a la cual pertenecen, la sienten

como suya, les elimina probabilidades de conflictos y otros focos de resistencia que afecten la productividad, permitiendo así el aumento de disposición hacia el trabajo.

- Se beneficia la calidad y con ella la satisfacción de clientes.
- Menor rotación de personal y menos costos de reclutamiento, entrenamiento y los originados por un proceso inicial de ajuste a un nuevo trabajo.
- Mayor aporte, por cuanto hay innovación directa por quienes hacen día a día las labores, simplificando procesos, reduciendo desgaste, bajando costos y ayudando a la eficiencia.

A su vez, y según el criterio de la misma autora, las acciones externas de responsabilidad social traen consigo los siguientes beneficios:

- Mayor confianza de la clientela, logrando una imagen más favorable, que permite y facilita el proceso de consecución de nuevos mercados.
- Mayor apoyo de la comunidad y autoridades locales.
- El solo hecho de evitar crear sentimientos

negativos, es un ahorro en cuanto a los daños que pueden producir los actos vandálicos, huelgas, paros, demandas, entre otros.

- Se minimizan problemas motivados por servicios mal prestados o por la imagen negativa o poco confiable de la empresa.

Todos los aspectos anteriormente mencionados repercuten en menores gastos, mayor productividad y consecución de las metas propuestas por la empresa u organización; beneficios que pueden ser cuantificados en los ingresos en forma progresiva.

## **Responsabilidad para con los trabajadores**

De acuerdo a lo establecido por Elegido (1998), el trato ético a los empleados se fundamenta en los siguientes principios:

- (a) Los seres humanos deben ser tratados con respeto y atención, en virtud de su valor y dignidad: los seres humanos son individuos con elevado valor intrínseco debido a sus facultades de amar, elegir y entender de su elevado potencial de realización.
- (b) La empresa debe cumplir de buena fe las obligaciones que se derivan de los contratos

celebrados con cada uno de sus trabajadores.

- (c) Los trabajadores deben ser y sentirse miembros apreciados de una comunidad humana, capaz de identificarse con sus objetivos: esto les permite la participación en la toma de decisiones de la empresa; el derecho a proteger sus intereses en tiempos difíciles y el derecho a participar en el valor creado por la organización. Lo ideal es que el empleado comprometido con el logro de los objetivos de la organización, y esta a su vez, esté comprometida de una manera semejante con la realización personal y profesional del trabajador.

Teniendo en consideración estos principios, la responsabilidad de la empresa para con los trabajadores tienen los siguientes aspectos relevantes:

- (a) El primero está referido a la estabilidad laboral: el trabajo no es solo un medio instrumental para obtener ingresos, sino algo que posee valor intrínseco. Trabajando, los seres humanos ponen en práctica su talento y habilidades, las desarrollan aún más, desempeñan un papel creativo, según Velásquez (2000), convirtiéndose en autores, y establecen un vínculo esencial entre

personas y comunidad, en el cual, el derecho al trabajo está incluido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

(b) El Segundo, está referido al pago de un salario justo: de acuerdo con Velásquez (2000), desde el punto de vista del trabajador, los salarios son el principal medio para satisfacer sus necesidades económicas básicas y las de su familia. Para el Patrono, este es un costo de producción que debe controlarse para que el precio del producto no lo deje fuera del mercado.

No obstante, la justicia de los salarios depende del apoyo público que la sociedad ofrece a los trabajadores (seguro social, atención médica, compensación por desempleo, educación pública, entre otros); de la libertad de los mercados laborales, de la aportación del trabajador, de sus necesidades y de la posición competitiva de la empresa (utilidades).

(c) El tercer aspecto de acuerdo a Elegido (1998), se refiere a las condiciones de trabajo en la cual los trabajadores desempeñan su labor. Esto incluye primeramente el diseño de tareas y la participación, efectos reales del trabajo en la gente que lo lleva a cabo; salud y seguridad, aspectos relacionados con

la producción poniendo en peligro la salud y la integridad de los trabajadores (lesiones mecánicas, eléctricas, quemaduras, calor o frío extremos, ruidos excesivos, polvo o contaminación del aire por fibras, vapores metales, entre otros).

(d) El cuarto aspecto se refiere, según Velásquez (2000); a la práctica de la discriminación de raza y sexo en los procesos de reclutamiento y selección, ubicación del personal, distribución de tareas, promoción del personal y despidos.

(e) El quinto aspecto está relacionado de acuerdo a Velásquez (2000), con los derechos de los trabajadores: derecho a la intimidad, libertad de conciencia, derecho a la defensa, derecho a la participación democrática.

### **Responsabilidad para con la comunidad: una satisfacción de necesidades y expectativas de los ciudadanos a través de la producción de bienes y servicios**

Según Guédez (2001), la primera responsabilidad de una empresa ante la sociedad, es cumplir con su misión de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos a través de la producción de bienes y servicios,

aunque recordando que la riqueza es de origen, naturaleza y finalidad social.

Sin embargo, de acuerdo a Elegido (1998), en el mismo momento de su formación y localización, asumen un conjunto de responsabilidades. En primera instancia, con el cumplimiento de las leyes que le atañen directamente, relativas a: obligaciones con el país, el estado o municipio, o con la contratación de empleados; entre otras, derivándose de su deber de promover el bien común de las comunidades a las cuales pertenece.

Pero también asume responsabilidades para con la sociedad en la que se inserta, pues no todo se resuelve legislando. En primer término tienen la responsabilidad de no perjudicar el medio ambiente como efecto colateral de su actividad económica en función de la conservación humana; pero adicionalmente, según Kotler (2001), dada su misión social, las empresas deben colaborar en la protección del medio ambiente, al menos en su entorno comunitario, garantizando el sano desempeño de sus actividades en la zona.

Finalmente, siguiendo los planteamientos de Guédez (2001); las empresas tienen la responsabilidad de cooperar en la solución de problemas que le atañen como miembro de la

comunidad donde operan, pues no hay manera de abstraerse del espacio y el tiempo donde se insertan.

La realidad la obliga a tomar conciencia no solo del medio ambiente mencionado, sino de problemas con los cuales coexiste: la pobreza, inseguridad, salud, educación, cultura, entre otros.

Por otra parte, como fuente de empleo en la comunidad, en virtud que alrededor de ella se han desarrollado otra serie de actividades.

Asimismo, tiene responsabilidades para con el bienestar cultural, educativo, religioso, de salud, traducido directamente en trabajadores productivos, resultado de la tranquilidad de tener una familia sana, educada, orientada espiritualmente en clientes reales o potenciales aptos para el trabajo, y, en consecuencia con poder adquisitivo para el desenvolvimiento fluido de la economía, en una comunidad protectora de los intereses de la empresa como recompensa por la cooperación brindada a la resolución participativa de los problemas comunes.

## **Consideraciones finales**

La organización, en nuestros días, además de apuntar hacia sus negocios y grupos de interés,

debe desafiarse respecto a lo que puede hacer en relación con el crecimiento económico, la equidad social, educación, capacitación y formación, los derechos civiles y la igualdad de oportunidades, el desarrollo urbano, la contaminación, cultura, artes, acciones de salud pública y en general, con todo lo que se relaciona con la sustentabilidad del desarrollo.

Esta imagen transmite la idea que la ética está en la base de cualquier iniciativa de responsabilidad social. Análogamente, la imagen sugiere que la ética proporciona fundamentos, la política revela las oportunidades y pertinencias de las acciones y la responsabilidad social sugiere el espacio hacia el cual debe apuntar los propósitos de la acción política y de las decisiones éticas. En definitiva, la ética está envuelta en una acepción; hacer más humano al ser humano para que se convierta en un ser social que sea cada vez más social.

Para Sen (1999), el derecho humano fundamental es el de poder desarrollar capacidades propias, una de las cuales es la de elegir. A partir de esa posición, la igualdad que hace posible la vida en sociedad y sirve de fundamento a los derechos humanos, es el derecho de todos a desarrollar sus propias capacidades. Son estas las que permiten

no solamente satisfacer las necesidades básicas materiales, sino también respetarse a sí mismo, participar en equipos de trabajo, ejercer sus derechos y cumplir sus deberes, en definitiva, desarrollarse personalmente y contribuir al desarrollo de una gerencia ética.

## Referencias Bibliográficas

- Acción Empresarial de Chile (2004). *El ABC de la responsabilidad social empresarial*. Facultad de Derecho. Universidad de Chile.
- Annan, L. (1999). *Cuadernos de ética. No. 10*. Ediciones Docencia, Argentina
- Beltrán, M. (2002). *Responsabilidad Social de la Gerencia Privada hospitalaria*. Tesis de Maestría. Maestría en Gerencia Empresarial. Universidad Dr. Rafael Belloso Chapín. Maracaibo. Estado Zulia.
- Brown, M. (2000). *La Ética en la empresa*. Editorial Paidós, España.
- Business for social responsibility. (2004). Consultado en la página Web: [www.csrwire.com/./12209-Business-for-social-responsibility](http://www.csrwire.com/./12209-Business-for-social-responsibility).
- Centro mexicano para la filantropía (2004). Consultado en la página Web: [www.cemefi.org/spanish/images/pdf/dictamen%2004](http://www.cemefi.org/spanish/images/pdf/dictamen%2004), el 30-07-2010 a las 7:20 p.m.
- Comisión Europea. (2001). Libro Verde: Fomentar un marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas. *Comunicación de la Comisión: La responsabilidad social de las*

- empresas. Una contribución empresarial al desarrollo sostenible.* [www.foretica.es/comunicación%20rse.pdf](http://www.foretica.es/comunicación%20rse.pdf). Consultado el 22 de febrero de 2007.
- Cortina, A (1999). *Ética en la Empresa*. Simancas ediciones, España.
- Drucker, P. (1998). *La Sociedad Postcapitalista*. Editorial Norma. Colombia.
- Drucker, P. (1999). *Los Desafíos de la Gerencia para el siglo XXI*. Editorial Norma. Colombia.
- De la Cuesta, M. (2002). *Inversiones Éticas en Empresas Socialmente Responsables*. UNED. Madrid.
- Donnelly, J. ; Gibson, J. ; Ivancevich, J. (2000). *Las Organizaciones*. Editorial Limusa. México.
- Elegido, J. (1998). *Fundamentos de Ética de empresa*. Instituto Panamericano de Alta Dirección de empresas. Sociedad panamericana de estudios empresariales. A.C. México.
- Escobar, G. (2000). *Ética. Introducción a su problemática y su historia*. Tercera Edición. Mc. Graw Hill, U.S.A.
- Elkin, J. (1998). *La doble moral de las Organizaciones. Los sistemas perversos y la corrupción institucionalizada*. Editorial Mc Graw Hill. Madrid- España.
- Ferrer, J. (2001). *Componente Ético en la esfera de relaciones de mercado del sector metalmeccánico*. Tesis Doctoral. Doctorado en Ciencias Gerenciales. Universidad Rafael Beloso Chacín. Maracaibo.
- Fundación ESQUEL De Ecuador (2002). *Definición de la Responsabilidad Social*. [www.responsabilidad-esquel.org.ec-universidad-concepto.html](http://www.responsabilidad-esquel.org.ec-universidad-concepto.html). Consulta en línea del 17-04-2007.
- García, S.; y Dolan, S. (1999). *Dirección por Valores*. Mc Graw Hill. España
- Guédez, V. (2001). *La ética gerencial*. Editorial Planeta Venezolana S.A. PDVSA - CIED Caracas, Venezuela.
- Guédez, V. (2001). *La Ética Gerencial. Instrumentos Estratégicos que facilitan decisiones correctas*. Editorial Planeta Venezolana, S.A. Caracas, Venezuela.
- Guédez, V. (2006). *Ética y Responsabilidad Social Empresarial*. Editorial Planeta Venezolana S.A. Caracas, Venezuela.
- González, R. (2003). *La Educación de los Valores Humanos*. Gráficas Lizarra. España.
- Instituto ETHOS de Brasil (2004). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. [www.indeca.org/articulos-htm](http://www.indeca.org/articulos-htm). Consulta en línea del 27 de enero de 2007.
- Kotler, R. (2001). *Viviendo la Ética*. Institute Publications: 22/02/01. Institute of Global Ethics. U.S.A.
- López, J. (2000). *Crítica de la Eficacia. Ética, Verdad y Utopía de un Mito Contemporáneo*. Editorial Paidós. Barcelona. España.
- López, C. (2002). *Los Valores Organizacionales sí Inciden en el Desempeño Corporativo*.

- [www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/25/mbt.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/25/mbt.htm). Consulta del 20 de mayo de 2007.
- Llano, C. (2001). *El Rescate Ético de la Empresa y el Mercado*. Editorial Trillas. México.
- Milocco, G (1998). *Una Aproximación al Rol Social de la Empresa*. [www.monografias.com/trabajos10/roso.shtml](http://www.monografias.com/trabajos10/roso.shtml). Consulta en línea del 10 de mayo de 2007.
- Morín, D. (1997). *Rentabilidad de la Ética para la Empresa*. Fundación Argentina. Madrid. España.
- Pérez, R. (2001). *Cómo enseñar con base en valores éticos*. Editorial CDCHT. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.
- Pizzolante, I. (1998). *Gobernabilidad Corporativa*. (15/04/2007). [www.pizzolante.com](http://www.pizzolante.com)
- Pizzolante, I. (1998). *Por una Comunicación Humanizada*. Venezuela. Diario El Nacional. Sección Comunicación e Imagen. Cuerpo F. Nov.
- Revised OECD Guidelines For Multinational Enterprises (2000). Consultado en la página Web: [www.oecd.org](http://www.oecd.org), el 29/07/2010 a las 9:45 p.m.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica*. 7ª. Edición. Editorial Prentice Hall.
- Savater, F. (1999). *Las preguntas de la vida*. Editorial Ariel. Barcelona, España.
- Seijo, C. (2013). *Rasgos éticos de la Gerencia. Posturas sociales para la construcción del saber*. Editorial Astro Data. Maracaibo, Estado Zulia. Venezuela.
- Seijo, C. (2015). *Visión ética en la prevención del consumo de drogas*. Editorial Astro Data. Maracaibo, Estado Zulia. Venezuela.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Nueva York.
- Siliceo. (1999). *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional. Hacia una Organización Competitiva*. Mc. Graw Hill. México.
- Thompson, A. & Strickland, A. (1999). *Administración estratégica*. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Toro, C. (2000). *Valores y Cultura Organizacional*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Velasquez, L. (1998). *Cuadernos de ética. No. 10*. Ediciones Docencia. Argentina.

# **Acoso Laboral vs Síndrome de Cronos. Una carga emocional ética si no se sabe controlar**

Diamela Nava  
Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Venezuela  
Correo electrónico autor: [diamelanava@gmail.com](mailto:diamelanava@gmail.com)  
Recepción: 25 Septiembre 2017  
Aprobación: 25 Noviembre 2017

## **Resumen**

El objetivo de la presente investigación tuvo como finalidad analizar el acoso laboral vs el síndrome de cronos como dos factores que afectan emocionalmente la salud mental del individuo. El estudio se basa en una metodología de tipo interpretativa, utilizando un diseño no experimental, mediante un análisis documental. Finalmente se logró considerar que el objetivo fundamental de ambos riesgos psicosociales es transformar moralmente al trabajador y destruirlo lentamente a través del abuso de poder, acoso moral, entre otros. No obstante, el jefe-cronos puede estar influenciado por el temperamento, carácter con sentimientos de inseguridad, miedo a ser desplazado, para poder sentirse identificado como una persona admirada en la organización para hacer valer su autoridad.

**Palabras clave:** Acoso, Síndrome de Cronos, Dignidad Humana.

# Labor Acoso vs Chronos Syndrome. An emotional ethical charge if you cannot control

## Abstract

The objective of the present investigation was to analyze the work harassment vs the syndrome of cronos as two factors that emotionally affect the mental health of the individual. The study is based on an interpretative methodology, using a non-experimental design, through a documentary analysis. Finally, it was possible to consider that the fundamental objective of both psychosocial risks is to morally transform the worker and to destroy it slowly through abuse of power, moral harassment, among others. However, the boss-chronos may be influenced by temperament, character with feelings of insecurity, fear of being displaced, to be able to feel identified as a person admired in the organization to assert its authority.

**Keywords:** Harassment, Cronos Syndrome, Human Dignity.

## Introducción

A través del tiempo en las organizaciones se han descubierto en múltiples formas de liderar desde aquel que sustentaba su autoridad de manera abusiva hasta el origen divino de aquellos que lo ejecutaron por las fuerzas de las armas. De esta manera, la evolución de las organizaciones algunas veces resultan ser improductivas, anárquica e incluso caótica cuando carece de una figura capaz de inculcar una cultura organizacional a través de unos valores éticos ejemplares, para proporcionar congruencia en las relaciones y actividades.

De esta manera, cada individuo constituye un mundo, las experiencias son propias e incompatibles en virtud que, un grupo de personas están compuestas por unas características particulares, cualidades o

potencialidades, defectos, entre otros. Por tanto, el manejo de personas es quizás la actividad más difícil que pueda realizar el ser humano.

Sin embargo, según Grettchen (2011), la gestión organizacional coordinada por un jefe autocrático puede padecer del síndrome de cronos que lo conlleva a sentir un miedo patológico para que otros no lo puedan superar profesionalmente y tampoco siente humildad para que los demás aprendan lo que sabe hacer, todo ello con el propósito de tener una necesidad excesiva de mantenerse seguro, no obstante; de sentir una pasión enfermiza por su puesto de trabajo y así no ser desplazado o sustituido, creando en la organización puestos inamovibles.

En este sentido, el síndrome de cronos está relacionado con otros comportamientos patológicos como el acoso laboral, egocentrismo,

autoengaño, adicción al trabajo y el presentismo. Asimismo, detrás de este comportamiento se puede esconder un agresor con conductas degradantes hacia los demás, con el objetivo de sacarlo de la empresa, especialmente ataca aquellos trabajadores con mayor nivel de preparación y eficiencia.

Atendiendo a estas consideraciones, el perfil de un jefe-cronos ocupa un puesto con relativa importancia; desde un punto de vista emocional posee una baja autoestima, desconfianza hacia el equipo de trabajo, con poca preparación académica, carece de potencialidades y pueden tener cierto grado de antigüedad en la empresa, pero trata de rodearse de gente sumisa para manipularla y manejarla a su manera.

### **Acoso laboral: un riesgo psicosocial que afectan la salud mental de la víctima**

Sobre la base de las ideas expuestas, las víctimas de acoso van más allá al afirmar que el acto violento constituye un atentado contra la integridad moral y ética de la persona, en virtud que la actuación del acosador va dirigida de modo directo para someter y manipular al mismo, con la intención de echarlo del territorio aunque algunas veces el psicópata no consiga sacarlo de la empresa, por lo menos le queda la

satisfacción de hacerle la vida imposible con la mala impresión de hacer pasar al acosado como un trabajador incompetente, improductivo y problemático.

No obstante, es por ello que, una táctica muy utilizada es la provocación continuada, a través de la cual se intenta que la víctima o acosado, debido a la tensión o estrés al que vive sometido a diario, acabe “explotando” y traicionándose a sí mismo, bien de palabra o acto, con lo que ya se ha logrado el pretexto para la expulsión y así el acosador consigue el objetivo perseguido. A este respecto, según Verona & Santana (2012), el individuo durante el proceso de acoso en el ámbito laboral algunas veces son variados y suelen utilizarse una combinación de gestos, palabras, o cualquier tipo de actitud negativa para amedrentar a la víctima, a saber:

- Gritar, insultar y humillar a la víctima cuando la misma está sola o acompañado de otras personas, con el fin de ridiculizarlo.
- Asignarles proyectos con plazos de tiempo inalcanzables de cumplir.
- Quitarle actividades que son importantes en su área de trabajo y colocarle otras tareas rutinarias sin interés, ello con la

finalidad de desarrollar en la víctima el Síndrome del Quemado o incluso aplica la técnica del ninguneo, es decir; “Matar a la víctima con la indiferencia y el menosprecio de no tomarlo en cuenta en ninguna actividad, con el objetivo que el mismo se aburra y renuncie a la empresa.

- Manipular y retener la información para inducirle a un error durante su desempeño laboral y acusarle ante su superior por falta de negligencia y deficiencia en sus actividades laborales.
- Difamar o levantar falsos en contra de la víctima, extendiendo comentarios destructivos por toda la empresa que influyen de manera negativa en contra de su reputación o imagen profesional.
- Ignorar por motivos de envidia sus éxitos profesionales ante otras personas.
- La víctima es criticada continuamente por sus trabajos, ideas, propuestas, entre otros factores, convirtiéndose en objeto de burlas.
- El acosador puede castigar duramente por cualquier iniciativa en el marco de sus responsabilidades y atribuciones,

lo que conlleva a una supuesta falta de obediencia ante la jerarquía.

- Otra técnica utilizada es invadir y otra veces divulgar la vida privada de la víctima, accediendo a su correo electrónico, teléfono privado, documentos referentes a su vida personal, entre otros.
- En algunos casos se han visto situaciones de líderes acosadores que despiden injustificadamente al trabajador, sea por discriminación sexual, religiosa y/o política.
- Ausencia de sentimientos y culpabilidad.

Atendiendo a estas consideraciones, la víctima de acoso laboral no siempre le resulta fácil probar o demostrar los abusos desarrollados en su contra sin justificación alguna, a pesar de la profunda huella psicológica que esté dejando en su salud mental, que se estén presentando por este tipo de violencia que en algunos casos el acosador siempre trata de no dejar ninguna evidencia y así evitar que la persona atacada pueda defenderse y dejarla como mentirosa por no tener las pruebas suficientes, siendo la palabra de la víctima contra el acosador o psicópata.

Por tanto, según Martínez, Muñiz,

Camino, Torres y Burón, (2012), asumen que para la víctima por muy difícil que sea demostrar que ha sido lastimado emocionalmente por el acoso laboral es su deber como ser humano, dar a conocer el daño hasta las últimas instancias por el bienestar de su salud mental y física, aunque su reputación y autoestima esté seriamente afectada. De esta manera, en el ambiente laboral cuando se presentan situaciones inestables con el personal y que puedan perjudicar moral y psicológicamente al personal es necesario que la organización busque especialistas en el área de la psicología para mantener la armonía y alta autoestima de los trabajadores.

No obstante, según Martínez (2012) el acoso también afecta directamente al acosador en su bienestar mental y vida personal, que conlleva a fortalecer sus malestares físicos. Sin embargo, cualquier persona puede ser víctima de este tipo de violencia emocional, por lo que es importante analizar los factores que estén presentes para llevar a cabo el acoso.

En este sentido, el acoso laboral como avalancha de intimidaciones que conlleva a una incidencia en contra de la dignidad del ser humano, buscando el desgaste psicológico de aquellos trabajadores molestos durante un periodo

de tiempo prolongado mediante conductas sociopatas, intimidatorias, y hostigadoras, de parte de un agresor o grupo de agresores que se presenta a través de un conjunto de conductas premeditadas, y extremadamente sutil con un objetivo claro que es destruir a la víctima.

De esta manera, el mayor problema en las organizaciones es que la víctima de violencia psicológica algunas veces por causas del miedo, pasa a sufrir la situación en silencio hasta que llega el momento en que presenta la pérdida de control del bienestar físico y mental. No obstante, es un reflejo de las deficiencias de las organizaciones debido a la falta de información o desconocimiento y por no inculcar un sistema de valores necesarios para el bienestar común de todos los que la integran.

### **Síndrome de Cronos: una acción deliberada por la necesidad de obtener poder**

El ser humano es complejo e imprescindible en su comportamiento, de esta manera, a lo largo del tiempo se ha demostrado de lo que es capaz de hacer para satisfacer su necesidad de ambición de poder. No obstante, según Bedoya & Velásquez (2014) señalan que el líder con síndrome de cronos cuando presenta

una necesidad de poder, solo se esmeran en analizar sus emociones en los logros personales pero no ocupan el mayor tiempo posible para dirigir y motivar a su equipo, realizando todas las actividades laborales a la vez sin delegar, por temor a que cualquier miembro su equipo desarrolle mejor las funciones. No obstante, este tipo de comportamiento conlleva a desmotivar emocionalmente al resto del equipo con el propósito de sentirlos ignorados o que no son capaces para desarrollar de manera eficiente las actividades laborales.

Asimismo, el líder con cronos se satisface a través de ciertos riesgos psicosociales como el síndrome del burnout, acoso laboral, para controlar a sus subalternos, con la finalidad de evitar el crecimiento personal en la organización.

Sin embargo, una de las características principales que debe poseer un gerente o líder en la organización es la pasión por el trabajo, es decir cuando la persona siente amor por lo que hace; por tal motivo esta actitud tiene sus pros y sus contras; el líder se vuelve más productivo, valorado, consigue grandes logros a base de retos, llevándolo al éxito, por otro; en algunos casos la pasión por el trabajo a través del tiempo se puede convertir en obsesión o amor enfermizo

sintiéndose indispensable en cuanto al desarrollo de sus actividades al pensar que es el único que puede realizarlas, con la finalidad de sentir adicción por el trabajo y estrés.

De esta manera, en las organizaciones el poder se obtiene en la medida que se asciende de cargo, a través del esfuerzo, dedicación, y una vez alcanzado es difícil aceptar que puede perderse al generar miedo al momento de delegar funciones, el cual conlleva al individuo a realizar cualquier cosa para evitar ser desplazado o sustituido.

En este sentido, según Sue y Sue (2010), cronos significa, miedo a ser desplazados del poder, pero en la mitología griega Cronos tenía tanta sed de poder que atentó contra su padre Urano, con la intención de ocupar su lugar a través de manipulaciones y engaños, debido a que éste era el amo y señor del universo. Sin embargo, Urano mal herido, le maldijo al experimentar la misma suerte en manos de sus hijos, por lo que Cronos decidió devorarlos al nacer, con el objetivo de alcanzar su propósito sin importar el daño que podría ocasionar, no obstante, y gracias a la astucia de la diosa Era, uno de sus hijos, Zeus, logró salvarse de tan cruel destino dando cumplimiento años después a la maldición.

En virtud de estas razones, en el ámbito

gerencial, el síndrome de Cronos es una enfermedad mortal porque no distingue tamaño, género, o nacionalidad por tal motivo, resulta en la mayoría de los casos se lleva a cabo de manera progresiva. Sin embargo, el miedo y la inseguridad en el líder con Cronos, se complementan en los altos puestos gerenciales presentando una necesidad de poder aferrándose a ellos, por motivos de inseguridad a ser desplazado por algún miembro.

Asimismo, según Cestaus (2002) no obstante, en las organizaciones siempre estará presente la preocupación y el temor a ser desplazado por cualquier miembro, en aquellos donde la actuación del líder Cronos se incline a impedir el crecimiento de sus trabajadores podría decirse que se está en presencia del ahora llamado Síndrome de Cronos. En virtud de estas razones, las organizaciones no tienen problemas con el tipo de gerencia sino en la cultura empresarial que solamente se basa en el rendimiento de los trabajadores y dejando de lado el clima organizacional.

El Síndrome de Cronos no es más que la acción deliberada del líder para estancar a su personal por temor a ser desplazado o sustituido, evitando el crecimiento de los mismos al utilizar técnicas de riesgo psicosocial como

la manipulación, el psicoterror, entre otros; generando preocupación, ansiedad, frustración, estrés, desconfianza al creer que la organización desea despedirlo o bajarlo a un puesto inferior y algunas veces posee actitudes perversas utilizando la manipulación, acoso laboral, con el propósito de eliminar a la persona o personas que tengan cierto potencial para ocupar cargos de mayor responsabilidad convirtiéndose en un enemigo letal de quienes lo rodean.

En este marco de ideas, según Bedoya & Velásquez (2014) esta “enfermedad gerencial o riesgo psicosocial” tiene unos síntomas particulares que pueden ser listados de la manera siguiente:

- Está presente en cualquier organización, independientemente de su tamaño y función.
- Se lleva a cabo a través de personas con altos cargos y de mayor responsabilidad.
- No importa la edad, el sexo de la persona, usualmente esto se lleva cabo a través de personas con mucha preparación y experiencia laboral pero a nivel emocional son personas con inseguridad y con un grado de egocentrismo muy elevado.

- El síndrome de cronos por parte del gerente inhibe en los demás el miedo al crecimiento personal, anulando las potencialidades en cuanto a conocimientos que posea el equipo de trabajo para ejercer puestos de alta jerarquía, también puede afectar el clima y la cultura organizacional de la empresa.

En este sentido, el Síndrome de Cronos se evidencia con mayor facilidad en aquellas organizaciones donde las posibilidades de desarrollo en posiciones o en altos niveles jerárquicos, se evidencia altos estándares de talentos en el desempeño laboral entre los trabajadores por lo que el líder tiende a acelerar su territorio para evitar mostrar su deficiencia, carencias, y temores que conllevan a desarrollar ciertas conductas que contaminan las relaciones interpersonales en la organización.

Por tanto, no siempre demuestran un comportamiento ético en sus acciones y decisiones al imponer en el perfilamiento de algunos miembros que puedan atentar o ser una amenaza en contra de la estabilidad de su cargo.

Sin embargo, El síndrome de cronos cuando atenta en contra de las premisas básicas del talento humano en la organización se

constituye como una característica principal para generar desinterés en el trabajo afectando la productividad de todos, como lo expresa Bustillo (2011) cuando explica que los trabajadores necesitan perfeccionar su talento es decir; a través de formación, motivación, honor al mérito, entre otros.

En virtud de estas razones, la empresa debe tener el compromiso de fomentar un clima de crecimiento y desarrollo para todo el talento humano que la integra aun cuando las oportunidades de avanzar no sean muy altas o disminuyan; motivo por el cual, es importante que la entidad brinde apoyo a todo el personal, con el fin de conocer nuevos caminos que les permita seguir dentro de la misma, para seguir desarrollando las actividades con profesionalismo de manera exitosa.

Con base a lo expuesto se infiere que, el equipo de trabajo cuando observe la conducta deliberada y sin razón de parte del líder por mantenerlo siempre en la misma condición y no expresar su descontento por miedo a ser despedido puede reaccionar, expresando su descontento a expensas de que se sienta intimidado, se limita a comunicar lo estrictamente necesario, en espera de alguna oportunidad en donde pueda desligarse

del supervisor.

Atendiendo a estas consideraciones, si bien es cierto según Contreras (2010) el estancamiento a nivel psicológico produce una baja en la productividad del trabajador, asimismo no es menos cierto que habrá de generar sentimientos de impotencia y resentimiento, los cuales tienden a servir de barreras comunicacionales.

No obstante, ante la presencia del Síndrome de Cronos en la organización, el subordinado comienza a manifestar una conducta más orientada al miedo e inseguridad al momento de delegar funciones al percibirse de la imposibilidad de crecimiento o el nivel de estancamiento que esta conducta gerencial propicia hacia los demás, desarrollando características patológicas como, egocentrismo, autoengaño y desarrollo limitado entre otros trastornos. Según la teoría de Hirtz (2010), es posible también que presente síntomas de hostilidad, o indiferencia.

De acuerdo a ello, el Síndrome de Cronos es una conducta que atenta contra las cinco premisas básicas de la gerencia del talento humano, orientadas a ofrecer bienestar y desarrollo de toda organización, éstas son: productividad, comunicación, identificación,

conducta y motivación. Sin embargo, estas premisas pueden ser comparadas con cada una de las extremidades del cuerpo humano, si alguna enfermedad la afecta, difícilmente éste podrá moverse con rapidez y acierto. En este sentido, esta conducta, que limita el crecimiento del individuo, ya sea a nivel de conocimiento; es sencillamente una afección gerencial, la cual se debe identificar, combatir y erradicar en cualquiera de las áreas laborales en la que se desenvuelve.

### **Código de conducta ética en la gestión organizacional: una herramienta para la armonización en las relaciones interpersonales**

En la actualidad la necesidad de adecuar las normas éticas en las organizaciones para lograr responder a las demandas y desafíos que genera un mundo cada vez más globalizado tanto en el sector público y privado, que conlleva al Talento Humano a estar sometido a continuas y complejas relaciones interpersonales. No obstante, este proceso no solo se lleva a cabo internamente en la empresa sino también externamente con la sociedad en general.

Es así como según Verona & Santana (2014), la ética no es algo extrínseco que

construye, es decir, que impone en la actividad empresarial, tampoco pertenece al ámbito privado del directivo o líder, la ética es una condición necesaria para el correcto funcionamiento de la organización que conlleva a la excelencia individual y organizacional. De esta manera, el código de conducta ética no debe ser visto como un listado de prohibiciones o reglas que traten de inhibir la superación personal, sino que permita incentivar prácticas constantes de actitudes positivas que conlleve al bienestar general en las relaciones interpersonales.

Así mismo, según Seijo y Añez (2011), la ética es una dimensión de la realidad humana que no puede quedar al margen de ninguna actividad empresarial. En virtud de estas razones, la empresa puede y debe tener conciencia, por tal motivo, los comportamientos irresponsables impiden la rentabilidad y viabilidad de la empresa a largo plazo y además debilitan la eficiencia, productividad y confianza del sistema económico o maximización de valor en la organización.

Con base a lo expuesto se infiere que, la reputación es uno de los principales activos que poseen y deben mantener las organizaciones para seguir llevando a cabo las buenas prácticas profesionales. Según la doctrina citada por

Brealey, Myers & Marcus, (2014) plantean la importancia de tener presente el mecanismo de la buena reputación, por tal motivo, este ha sido tradicionalmente uno de los medios más indispensables para asegurar el cumplimiento en cuanto a los estándares éticos establecidos en el código de ética de la empresa.

Así, la reputación se podría definir como un ejemplo a seguir a través de ciertos comportamientos éticos y morales que se han formado desde el pasado, por ello; la misma constituye la base fundamental para predecir su comportamiento en el futuro a través de unos valores y principios éticos ejemplares.

En virtud de estas razones, las gerencias en las organizaciones actúan como encubridores de los acosadores laborales, se preocupan en la promoción de reflexiones colectivas entre sus miembros, con el fin de aportar a la consecución del bien máspreciado para el ser humano como es la felicidad. En la medida en que nosotros, hijos, familiares, vecinos, amigos, comunidad y todos juntos practiquen comportamientos éticos y morales, en esa medida se logra construir la vida y el mundo que todos deseamos.

Para tal efecto, la falta de un Código de Conducta Ética para el mejoramiento en

las relaciones en las empresas, probablemente afloran los celos profesionales, la envidia y en el peor de los casos, perjudicar a quienes producto de su esfuerzo crecen profesionalmente y son promotores del fortalecimiento de la identidad organizacional.

Con base a lo expuesto, todo lo anterior es el resultado típico del hostigamiento psicológico en el trabajo. Como complemento, según Martínez (2012) define al “acosado laboral” como una persona con elevado sentido de la ética y la justicia, muy capacitado para su trabajo, fuerte sentimiento de compañerismo, iniciativa y trabajo en equipo, además aprecio entre los compañeros de trabajo. Por tanto, este perfil es el que promueve el Código de Ética a lo interno de las organizaciones.

En síntesis, las organizaciones deben tener una serie de valores éticos y conseguir que sus empleados, de cualquier nivel, alto, o intermedio, compartan esos valores y realicen su trabajo teniéndolos presente, y en el proceso de toma de decisiones consideren la ética como un criterio más, para el bienestar en las relaciones internas y externas. Por su parte, la eficacia de los códigos éticos depende en gran parte del proceso de la ejecución del mismo y de integrar la cultura

ética en el día a día.

Asimismo, según Lozano (2011), la elaboración de estos códigos deben ser un proceso participativo y dialogado en el que todos y cada uno de los miembros de la organización logren tomar conciencia de las responsabilidades que se van asumir si deciden que la empresa haga público una determinada normativa ética, es decir; el objetivo de la empresa al establecer un código ético es crear una cultura donde se delimiten las conductas deshonestas que podrían estar perjudicando al Talento Humano y a la organización, con la finalidad de marcar el camino a seguir por todos los miembros. Bajo esta perspectiva, la existencia de un código de ética en las empresas ayuda a mejorar la imagen y la credibilidad pública de las mismas, siendo esto un buen incentivo para su reputación.

No obstante, las empresas deben ser conscientes de los riesgos de prometer algo que no se pueda cumplir, pues en caso de no hacerlo, la desconfianza es mucho mayor, en virtud que “un código ético es fundamental en las relaciones en el ámbito empresarial; por ello, la normativa debe ser realista y coherente.

### **Elementos constitutivos de la acción humana y su impacto en el individuo**

La afectividad humana, de acuerdo con lo planteado por Guillen (2006), es singular por estar unida a la capacidad de reflexión y a la voluntad libre; esta dimensión tiene relevancia en las decisiones humanas y constituye un eje fundamental para explicar su conducta.

Es así como según Seijo y Carvajal (2010), los sentimientos son importantes por la indudable influencia que tienen en el comportamiento y en cómo los mismos afectan las decisiones. Además de definirse como el estado de ánimo producido por causas que lo impresionan, tales como el entusiasmo ante un nuevo proyecto, el temor a una posible decisión en la organización, la alegría provocada por un acontecimiento positivo inesperado o el desánimo que genera la ausencia de resultados esperados.

Según Guillen (2006), los sentimientos pueden ir a favor o en contra de la voluntad y por tanto facilitar las acciones libres, pero el dominio de estos por parte de la voluntad y la razón, no está asegurado, los mismos serán buenos en la medida en que cooperen con las acciones buenas y a la inversa.

En este sentido, la acción humana, es en la medida en que supone una decisión libre de la voluntad, motivada por una intención que

puede ser racional y emocional; es decir, aunque la acción es una, en ella se puede distinguir una intención que es el resultado de un juicio querido de la razón, acerca de la conveniencia de actuar o no, y afectado a la vez por los sentimientos. La intención marca la meta, el resultado o la consecuencia vinculada a dicha acción.

De acuerdo con lo mencionado, se ejemplifica al decir que se puede actuar con pocas fuerzas físicas (corporeidad) y además sin ilusión o sin ganas (afectividad); no obstante, esto no impide la responsabilidad ética si la acción fuera consciente (existe intención) y libre (decisión de la voluntad); de lo cual se deduce: no todo lo que se desea y ejecuta resulta conveniente.

También, junto a la intención y decisión de los medios para la puesta en práctica de la acción, existen unas circunstancias concretas, pues cada comportamiento, se produce en un momento, en un lugar y a partir de unos factores que afectan el mismo, y por tanto su juicio ético. En una organización éticamente enferma se pueden fomentar comportamientos deshonestos, mientras que en una saludable se puede contribuir con la mejora de sus miembros como personas, es decir, las circunstancias ambientales lógicamente afectan los comportamientos personales.

Por último, toda acción humana tendrá como resultado unas consecuencias más o menos previsibles, por cuanto aunque ya no formen parte de la acción en sí, en la medida en que son resultado de la misma, pueden haber sido consideradas por quien actúa. En este enfoque, no debe olvidarse que toda acción humana tiene implicaciones sobre otras personas, pero principalmente en la que actúa, es decir, quien estafa se hace estafador y quien actúa sin hacer continua ostentación de sus éxitos se hace humilde.

Conviene destacar la necesidad de tener en cuenta los previsibles resultados de la actuación, por cuanto, toda acción acaba teniendo consecuencias sobre el actuante. Las personas que son afectadas por la decisión y de modo indirecto, por el efecto que el comportamiento provocado en terceros, tendrán en quien ha actuado, los resultados de sus propias acciones, denominadas también circunstancias que influyen en la valoración ética siempre y cuando sean previsibles y evitables.

Desde el punto de vista ético, la importancia de la intención para juzgar la acción en su conjunto, se entiende al analizar con detalle cuando se trata de medir las consecuencias del

comportamiento humano. Si se miente, aunque no se note externamente, el ejecutor de la acción se hace mentiroso, si la intención es mala, quien la realiza está siendo malintencionado, aunque su actuación resulte un efecto externo positivo.

## Conclusiones

Es importante que en el comportamiento de las personas en especial de los líderes que ocupan cargos de mayor responsabilidad en la organización se analice a partir de una perspectiva psicológica, por tal motivo; se identificó la relación del acoso laboral y el síndrome de cronos, ambos reconocidos como riesgos psicosociales que afectan la salud mental de los trabajadores, como la autoestima y la motivación, ello con la finalidad de no tener un buen desempeño y de esta forma incide negativamente en diversos objetivos organizacionales.

En este sentido, el miedo en el individuo producido a través del acoso laboral y el síndrome de cronos generan la pérdida del talento, en virtud que, causa enfermedades entre otras fuentes de estrés psicosocial. No obstante, sus consecuencias son dañinas para el trabajador, organización, y sociedad en general, por tal motivo, es cada vez más indispensable la necesidad con respecto a realizar intervenciones, que eviten este tipo de

riesgos que afecta la reputación e integridad de la persona y de la organización.

De acuerdo a lo anterior, un ataque psicológico ocasionado por un jefe que implementa un liderazgo basado en el miedo causado por el síndrome de cronos; es así como el comportamiento del agresor obedece a una serie de disposiciones previas anormales o patológicas, con experiencias traumáticas causadas por el trastorno paranoide y antisocial en la personalidad que se reflejan a lo largo del tiempo no solamente en el ámbito laboral.

## Referencias bibliográficas

- Bedoya, C. & Velásquez, A. (2014). Análisis de la incidencia del miedo en la organización desde la perspectiva psicobiológica. *Revista Colombiana de Psicología*, Vol. 23 N° (2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5016329.pdf> Universidad del Valle, Cali, Colombia.
- Bustillo, F. (2011). *El síndrome de Cronos. La nueva enfermedad Organizacional. Team Action. Entrenamiento y desarrollo*. Extraído de <http://www.teamaction.com.ar/archivos/cronos.pdf>.
- Brealey, S. & Marcus. J. (2014). *Principios de finanzas corporativas*. 9na. ed. Editorial McGraw Hill.
- Contreras, D. (2010). Síndrome de Cronos. Economía y Empresas. *Diario On Line El Libre Pensador*. 12/11/2010. Accedido el 25 de julio de 2016 Extraído de <http://www.ellibrepensador.com/2010/11/12/sindrome-de-cronos/>.
- Cestau, D. (2002). Las diez causas principales del fracaso del liderazgo. *De Gerencia.com*. 21 de mayo de 2002. Accedido el 25 de julio de 2016. Extraído de: [http://www.degerencia.com/articulo/las\\_diez\\_causas\\_principales\\_del\\_fracaso\\_del\\_liderazgo](http://www.degerencia.com/articulo/las_diez_causas_principales_del_fracaso_del_liderazgo).
- Gretchen, S. (2011). Síndrome de Cronos. *Revista Scielo*. ISSN 0001-6002/. <http://www.scielo.sa.cr/pdf/amc/v53n3/art03.pdf>. Vol. 5. N°3.
- Guillen, M. (2006). *Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial*. Editorial Planeta Venezolana, S.A.
- Hirtz, B. (2010). *El miedo a ser reemplazados: El Síndrome de Cronos en la empresa*. Accedido el 25 de julio de 2016 <http://www.buscarempleo.es/riesgos-laborales/el-sindrome-de-cronos-en-la-empresa.html>
- Lozano, J. F. (2011). *Qué es la ética de la empresa*. Editorial Proteus. España.
- Martínez, M. (2012). El acoso psicológico en el trabajo y mobbing: patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*. ISSN: 2174-9019. N°3. [http://www.uv.es/gicf/3Ar1\\_Mtz\\_Leon\\_GICF\\_03.pdf](http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf) España: Universidad de Valladolid.
- Martínez, M.; Muñiz, I.; Camino, L.; Torres, M. & Burón, Q. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Revista Ciencia forense* ISSN: 2174-9019. [http://www.uv.es/gicf/3Ar1\\_Mtz\\_Leon\\_GICF\\_03.pdf](http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf)
- Sue, D. & Sue, S. (2010). *Psicopatología, Comprendiendo la Conducta Anormal*. (9a ed.). Editorial México. Cengage Learning.
- Seijo, C. & Añez, N. (2011). La ética social y la dignificación de la vida humana: un enlace epistémico en la sociedad. *Revista Clío América*. Año 5 No. 9, p.p. 99 – 111. <http://www.centroetica.uct.cl/wp->

content/uploads/2017/01/etica-social.pdf

Seijo, C. & Carvajal, L. (2010). La ética como plataforma para la toma de decisiones en las empresas aseguradoras. *Revista Innovación y Gerencia. Vol. I. No. 1.* ISSN 1856-8807

Verona, M. & Santana, M. (2012). Consecuencias y Responsabilidades de la Empresa ante el Mobbing. *Revista Ciencia y Sociedad. Vol. 39. N° 3.* Instituto Tecnológico de Santo Domingo. República Dominicana. ISSN: 0378-7680. <http://www.redalyc.org/pdf/870/87031897002.pdf>.

# Diferencias Legislativas para implementar criterios globales sobre la Responsabilidad Social Empresarial

Leidy Karina Pérez Trejos  
Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - UNICIENCIA,  
Bucaramanga, Colombia  
Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables,  
Mérida, Venezuela  
Correo electrónico autor: leidyk.perez@unicienciabga.edu.co  
Recepción: 27 Septiembre 2017  
Aprobación: 27 Noviembre 2017

## Resumen

Este artículo busca conocer las diferencias legislativas que se encuentran en la implementación de criterios globales de responsabilidad social empresarial, y la afectación de estas diferencias en las organizaciones y en el mercado global. En una primera instancia se trata la esencia de la Responsabilidad Social Empresarial (voluntariedad) y cómo influyen en ella las diferentes perspectivas o puntos de vista como es entendida la Responsabilidad Social Empresarial. Actualmente, continúa siendo un actor importante en el ámbito empresarial, dado que a la diversidad de pensamiento y perspectiva que existen frente al tema, generando diferencias legislativas locales, regionales, nacionales e internacionales, haciendo necesario una fundamentación sobre la voluntariedad desde una vista del derecho.

**Palabras clave:** responsabilidad social, legislación, voluntariedad, sostenibilidad, protonormas.

# Legislative differences to implement global criteria on Corporate Social Responsibility

## Abstract

This article seeks to know about the legislative differences that are found in the implementation of global criteria of corporate social responsibility, and the impact of these differences in organizations and in the global market. In the first instance, the essence of Corporate Social Responsibility (voluntariness) is discussed and how different perspectives or points of view influence it, as Corporate Social Responsibility is understood. Currently, it continues to be an important actor in the business field, given the diversity of thinking and perspective that exists in the subject, generating local, regional, national and international legislative differences, making necessary a foundation on the voluntariness from a view of law.

**Keywords:** social responsibility, legislation, voluntariness, sustainability, protonormas.

## Introducción

Actualmente la Responsabilidad Social se encuentra presente en cada una de las acciones de la sociedad y por ende de las organizaciones, llamando la atención en ella, el aspecto normativo o jurídico en el cual se soporta, para dar aplicabilidad a los objetivos delineados por los organismos encargados de emitir este tipo de documentos, y que han de ser la directriz en su implementación. Para ello, se ha utilizado una revisión bibliográfica que permita realizar una descripción de las diferencias legislativas globales y las nacionales a la hora de realizar una adopción o adaptación de la normativa.

En el desarrollo de este trabajo, es claro que la RSE presenta una falta de fundamentación jurídica que ayude a solidificar y dejar en claro el concepto de RSE, y hacer conciencia de que esta

debe ser tomada con carácter voluntario y no con carácter de beneficio económico adquirido, por las acciones prestadas.

## La Responsabilidad Social Empresarial una mirada desde el campo jurídico

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), a pesar de ser un fenómeno voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente (Domínguez, 2008), trasciende la voluntariedad de las mismas empresas y organizaciones económicas y productivas, y no hay país, hoy en el mundo, donde la RSE, no sea regulada por el Estado, y le intente dar un estatus jurídico.

En lo precedente, hay una preocupación

global porque la conciliación de empresa y producción con lo social como responsabilidad, con Rugeles (2012), opere

...la perspectiva teleológica del Pacto Global de promover el diálogo social para la constitución de una ciudadanía corporativa global, que posibilite conciliar intereses de empresas, con demandas y valores de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), sobre la base de 10 principios que transversalizan el conjunto de actividades que materializan las empresas y que están relacionados con los valores fundamentales en materia de: derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción (p.68).

Relevante, entonces reconocer que existe un interés no sólo privado, sino también público, porque haya un ente único que realice las disposiciones legales, en esos términos, en que opera una legislación internacional en materia penal, civil, que también se encargue de hacer que la responsabilidad social empresarial, opere en la globalidad.

Más cuando con Rojas (2011) los mercados dejaron con la apertura económica por el suelo, la economía de mercados locales y nacionales. Luego se infiere la RSE, es de compromiso también del mercado global.

El fenómeno de la RSE, por lo tanto debe observarse más allá de la perspectiva de

los años 60, que lo asumía como filosófica “sino que es parte de la gestión empresarial en la década de 70, por consiguiente en los 80’s lleva a la conformación de un contexto socialmente responsable y a la dirección estratégica por medio de la teoría de los stakeholders o grupos de interés que rodean a la organización en su devenir comercial del nuevo milenio (Vargas, 2013, p. 47)”.

La RSE ha dejado de ser un evento meramente especulativo y de pensamiento, y ha entrado en el terreno de lo pragmático. Se le mira desde su operatividad, para que entre a satisfacer esos logros de inclusión social, de desarrollo humano, de unos derechos humanos que no sean letra muerta, y una protección ambiental, rodeada de políticas económicas sostenibles.

El problema sobre la operatividad global de la RSE, se presenta en que hay diversas miradas de observar la responsabilidad social de la empresa. Aún persisten miradas locales, nacionales, regionales, continentales en su observancia, y se hace necesario implementar estrategias que conduzcan a lograr esa afinidad, que permita poner la RSE, en un contexto más global.

Ante este problema surge el interrogante

de cómo sortear las diferencias legislativas ante la necesidad de fijar criterios globales de RSE, y es que esas diferencias legislativas son las que no permiten que haya unidad de criterios para poner a operar de manera global la RSE, viéndose por lo tanto afectadas las comunidades para lograr que el desarrollo, la productividad y la competencia, no las excluya del beneficio de la participación de la riqueza.

Como lo manifiesta Gualteros (2012), la RSE, ha buscado conciliar economía con responsabilidad social, pero si la normatividad es varia y dispersa, o presenta diferencias de carácter legislativo, las empresas ante la falta de claridad, pueden fijar la RSE, como les convenga, y perderse el espíritu de esta figura.

Por eso, es necesario que la iniciativa legislativa tienda a su armonización, que no es otra cosa que ponerse de acuerdo sobre lo esencial, para que con Gualteros (2012), haya una legislación única pensada en lo fundamental, de tal manera que ninguna comunidad, quede por fuera de los beneficios de la RSE. Pues en últimas lo que se busca es inclusión y no exclusión.

Naturalmente hay dificultades para sortear la uniformidad legislativa, que en última es una, y los acuerdos, pactos y convenios

globales otra, por su no obligatoriedad jurídica, como también por otra parte, los códigos y compromisos internos de las empresas situadas en el mercado global, pues en la postura de Gamero (2011): es relevante que surtan coincidencias entre legislaciones internas sobre el manejo de RSE, especialmente en los países en vías de desarrollo y latinoamericanos; ojalá por bloques regionales, opere un marco jurídico con más aristas de afinidad que de diferencias, pues los mercados globales fuerzan a ello, y a que las empresas en sus códigos y compromisos internos sobre la responsabilidad social empresarial, lo flexibilicen para que no entren en choque con la legislación interna.

En lo precedente, la uniformidad legislativa debe sortear problemas que conlleven a alcanzar un logro que vaya más allá de la armonización legal interna, pues esta no se logra mientras no se defina el espíritu jurídico que debe reglar los presupuestos y fundamentos de la RSE, frente a la cual se dan dos enfoques: uno el de la voluntariedad, que para sus críticos soslaya el derecho (Vargas,2012), y el otro el de la RSE, observada como derecho, por ser objeto de la producción, y esta genera derechos (Ermida, 2004).

Por eso, la importancia de conocer la naturaleza de estos dos enfoques si se buscan generar estrategias, para salvar las dificultades de la diferenciación legislativa, y alcanzar la uniformidad jurídica, pues el problema que convoca este ensayo es de carácter legal, y en él tienen que ver los cuerpos legislativos. Y más cuando estos modelos enfrentan en la concepción de la RSE.

Para Ermida Urriarte, Gianibelli & Orsatti (2009) se ha realizado una fuerte crítica con respecto a la responsabilidad social entendida por los entes económicos, puesto que, aun no se define su voluntariedad ni exigibilidad por parte de terceros, es necesario sumar a esta situación que no se cuenta con una clara redacción en documentos que soportan la RS dificultando su aplicabilidad, puesto que los códigos, normativas y demás legislación son elaborados de arriba hacia abajo, y para algunos actores esto debería ser viceversa.

Dicho lo anterior, se hace necesario ahondar y mejorar el aspecto legislativo de la RSE, donde se muestre como un proceso abierto y que involucre a los verdaderos interesados en el tema, puesto que como lo expresa Pedreros (2009) son derechos fundamentales los que obran

en la RSE.

Pero, cuando se pide que se tenga a bien tener en cuenta un amplio espectro de población para determinar los ámbitos jurídicos de la legislación de la RSE, lo que se busca es que ésta se asuma con un amplio y vasto jaez en su construcción. Es indudable, que es necesario proponer esta mirada, pues una mirada amplia, dual, es más efectiva en la construcción de saber y ciencia, que la unilateral que es parcial (Méndez, 2010).

Por eso no hay que desechar lo que se pueda tomar de ambos enfoques: el de la voluntariedad y el jurídico en estricto. Se observa, por algunos que la voluntariedad entra en el juego de lo no vinculante, por ser protonorma, esto que llaman soft law, y que Merino (2006), citado por (Ermida Urriarte, Gianibelli, & Orsatti, 2009) desmenuza para lograr una tesis interesante, en los propósitos de este trabajo. Las protonormas son explicadas como aquella antelación, sugerencia o propósito cuya finalidad no es imponer lo escrito o propuesto, por el contrario, son recomendaciones de lo que podría ayudar a mejorar procesos u actividades que degeneran en consecuencias no deseadas.

Es necesario aclarar, que este tipo de

documentos presentan algunas consideraciones como son: la falta de divulgación y conocimiento por parte de las naciones en el caso de los países Latinoamericanos, una segunda apreciación es el optimismo que impulsa a la conformación de gremios en defensa de este tipo de proyectos, logrando en algunos casos la adopción de los mismos, adquiriendo el carácter normativo, por ende, se convierten en de obligatorio cumplimiento.

Como se observa, la voluntariedad, afincada en el soft law, puede desembocar en norma, en evento de ley, por lo que una estrategia para salvar el problema de la legislación diversa, es acercar lo jurídico y la protonorma, en lo que vincula, para que se hagan corpus jurídico.

Bien se defiende el acercamiento de la protonorma para juridicarla, cuando (Ermida Urriarte, Gianibelli, & Orsatti, 2009), reconoce que

Si las protonormas, códigos y subnormas de RSE no constituyen normas jurídicas propiamente dichas, si más bien se trata de normas éticas o propósitos, entonces no se puede hablar de una eficacia jurídica en el sentido de la posibilidad de alcanzar su aplicación forzosa o una reparación por el incumplimiento. Sin embargo, ya se dijo que no deben minimizarse los efectos que estos códigos voluntarios podrían llegar a tener, sea como impulsores de normas futuras o como inductores de determinadas conductas. Y

corresponde agregar aquí que también pueden ser relevantes los mecanismos de evaluación, seguimiento o aplicación eventualmente previstos en los propios códigos de conducta, aunque en general, cuando existen, no están suficientemente desarrollados (p.17).

Las protonormas, o el afán de la voluntariedad en la construcción de la RSE, no deben soslayarse ipso facto. Porque son en esas para normas, donde a futuro puede materializarse una mejor construcción y aplicabilidad legal de la Responsabilidad social, con impacto, y no sean letra muerta; pues no hay que olvidarse que la RSE, nace como legalidad más de la voluntad, que del mismo ámbito jurídico, al observarse un derecho que surge por impacto de lo productivo (Valero, 2008).

Y, en lo procedente es oportuno reconocer que la conciliación de la voluntariedad y lo jurídico, en ese afán de superar las diferencias legislativas, es una buena estrategia, si se entiende que conducta y legislación son importantes uniformadas, en estos tiempos de mercados globales, pues llegados a este punto, en el caso de las empresas multinacionales, con Ermida (2009), “irrumpe la ardua cuestión de determinar la ley aplicable y la jurisdicción competente, según la cual y ante la cual accionar para obtener la ejecución de una cláusula del código de

conducta” (p. 18).

Por lo tanto, se demuestra en la aportación de Grau, una vez más, la necesidad estratégica de afinar cuerpo jurídico y voluntariedad, para lograr ese afán de una legislación que supere las diferencias de enfoque, y abra campo a una legislación que interprete el problema, no sólo de una economía global y productividad ídem, sino igualmente de su repercusión social, de desarrollo, ambiental y humana.

En este mismo curso del ensayo, el mercado global, fuerza -así resulte desobligante el término- a manejar globalmente una legislación más universal en materia de regulación de la RSE, por eso no extraña que se hable de una regularización internacional de la RSE.

Para Ermida (2009)

El contexto de la globalización, las dificultades de los ordenamientos jurídicos nacionales para regularla y la circunstancia de que las principales protagonistas de los códigos de conducta sean las empresas multinacionales, traen naturalmente al debate la posibilidad de proceder a una reglamentación internacional. (p. 20).

En Colombia como se observa lamentablemente, no se ha buscado crear un ambiente legislativo que tienda hacia la armonización legislativa, para lograr salvar ese

valladar de las diferencias legislativas.

La pregunta que surge frente la Ley 70 de 2010, es que se trata de una ley que se dispersa en un caleidoscopio de tópicos para legislar, que se relacionan con la responsabilidad empresarial, algunos de raizalidad, pero otros (los más) de carácter tangencial y adventicio (Granados, 2013), por lo que lo fundamentales, lo de arraigo, muchas veces se queda por fuera, por atender minucias, que deberían ser tema de una ley diferente (Vargas, 2013).

La mejor estrategia para abordar las diferencias legislativas, están dadas en los países de Sudamérica, donde obran intereses locales, municipales, nacionales y regionales, sea aquella de la revisión jurídica sobre la RSE, que pueda existir, como proyecto de ley, o como legislación existente.

Es la única manera de saber cuán enfrentadas están las posiciones jurídicamente sobre la manera de ver la RSE. No hay que olvidar, que hasta las mismas leyes, ofrecen dispersión, se divorcian unas de otras, no son transparentes, frente a un mismo tema.

Y, en últimas lo que se busca es la armonización, pues se reitera los beneficios por

ser el mercado global, deben ser más integrales, comunitarios y ciudadanos. De ahí la importancia de la revisión como estrategia de apertura de lo legislado en el proyecto; y la concertación en otra fase, de los interesados, en alcanzar una RSE inclusiva: empresarios, trabajadores (a través de sus sindicatos y organizaciones que los representen), cuerpos políticos; integración de grupos de trabajo sobre los tópicos fundamentales, y redacción, finalmente del cuerpo de ley. (Cancelado, 2013)

Sin embargo, sorteadas las dificultades que allanen las diferencias legislativas internas, es necesario romper las que Granados (2012) asume como instancias protolegislativas, y que son hoy definitivas para una RSE de espectro global: la sistematización de espacio regional.

Es sobre este fenómeno de concertación global donde mayormente se debe fijar la atención porque lo que se busca es que la RSE sea de implicación global, y para ello se deben buscar fórmulas de acercamiento y trabajo en el ámbito universal.

Pero no se puede llegar de manera improvisada a sentarse a manteles y decir se va a sistematizar la regulación de la RSE en el mundo, sin mediaciones. Como lo expresa Jaspers (2007)

una regulación internacional o global de la RSE, es un proceso que vincula iniciativas oficiales y privadas como comunitarias.

En esto de la sistematización o regularización de RSE, no se pueden dejar por fuera ni las iniciativas privadas o públicas. El Estado y sus gobiernos, avalan los acuerdos, convenios globales, luego debe haber expectativas afinadas respecto de la RSE.

De ahí, siguiendo a Ermida (2009) para que no naufrague un proceso de regularización internacional de la RSE, una primera sistematización, y tal vez la de más amplio espectro, es la que debe tener en cuenta el ámbito geográfico de la reglamentación existente o propuesta. (p. 25)

En otras palabras, se busca reconocer el alcance que tiene la RSE en regulaciones convenidas por un país, en su condición de Estado, haciendo necesario el conocer la estructura de la normatividad que ayuden a la implementación de nuevas leyes o mejora de las existentes, estos acuerdos son en un marco global compuesto por los diferentes sectores de negocio.

Para (Ermida Urriarte, Gianibelli, & Orsatti, 2009)

Las normas con pretensión de alcance mundial podrían inscribirse las normas ISO, aunque su carácter privado vuelve muy discutible su inclusión junto con normas de derecho internacional público y con productos; esa mixturación de lo económico y legal (p. 23).

Ante lo expuesto, queda claro que la RSE, no es un tema de carácter local, ni tampoco de importancia de un sector específico de la sociedad. Por lo que, es necesario establecer estrategias de sistematización para regular la RSE, y esta se soslaye del interés neoliberal, afinándose a la inclusión, y a que el desarrollo genere procesos de bienestar para las mismas comunidades y ciudadanos, al hacerlos partícipes de un desarrollo por igual humano.

Es por lo anterior que es necesario tener en cuenta estrategias que apliquen al ordenamiento jurídico moderno, pero que no desechen lo humano, que se expresa en esa vieja idea del Estado-nación (Vásquez, 2011); que no es concepción diferente, a que se viene sosteniendo en este ensayo de la voluntariedad y lo legal.

Y cuando se propone para que la RSE tenga implicaciones globales, afianzar lo legal con los intereses humanos, no es otra cosa que buscar la conveniencia normativa de una RSE global, pues se busca que sea entendida y atendida por los países firmantes en conclave mundial,

por eso debe ser desaprendida de lo enteramente jurídico y construirse, en (Vásquez, 2011) en las expectativas de que su transformación opere.

Indudablemente, las normas deben responder a una tipología de regulación, es decir de acuerdo a la capacidad que tengan para echar a andar la RSE. Estas pueden responder a regulación tradicional o directa, sobre derechos exigibles subjetivos donde entran convenios, normas internacionales, pactos, cartas; y a regulación alternativa o indirecta, como técnicas convencionales (Vásquez, 2011).

Regular globalmente, se desprende de este ensayo, no es una tarea sencilla y fácil. Por el contrario es una labor compleja, porque conlleva el implementar procesos, precisamente para sortear las dificultades de las diferencias de legislaciones, y hay que proponer la uniformidad para alcanzar la capacidad de que pueda obrar en un contexto de impacto abierto o global.

Se concluye en este ensayo, que la responsabilidad social empresarial, es un evento que aún está ciernes. Cada país busca legislar, más por novedad, pero sin entrar a considerar si la legislación que propone, o el tipo de regulación internacional que acepta bajo la firma de acuerdos, convenios, cartas, realmente ampara

a la comunidad o ciudadanía en el impacto global de la productividad.

Pero uno de los problemas más severos, por sortear para alcanzar la globalidad de la RSE, es la de legislar por apariencia, lo que implica que los países que firman estos acuerdos globales, sólo lo hacen por no ser mal vistos por la comunidad internacional.

Por eso la importancia de que los proyectos de ley sobre la RSE, no sólo contengan la juricidad, sino para normas que son las que derivan en la sistematización posterior de la regulación global de la RSE.

Se advierte, que la RSE, no es un evento sin carnadura, que ha surgido por satisfacer un capricho. No. Es el producto de la violación de derechos humanos. Por impactos de la productividad y la economía sobre la ciudadanía y las comunidades, cuando esta las lesiona, es que surge la RSE, o la productividad y la economía generan diferencias sociales, la RPS surge para hacer inclusión social.

La acción global de la RSE, se reitera, vuelve a dejar dudas sobre su efectividad global, y se infiere que son esas carencias de los países en el conocimiento de estrategias, por una parte,

para construir un lenguaje que proponga intereses comunes de lo público, lo privado y lo comunal.

Por lo tanto, ese lenguaje para jurídico que debe surgir para que se sorteen las dificultades de unas diferencias legislativas, se debe empezar a construir, convocando a las partes interesadas, en que la RSE funcione a partir de un marco legal de acercamiento. No de otra manera, se pueden alcanzar logros relevantes, y que las comunidades y los ciudadanos del mundo entiendan, que la RSE no es un cuento chino, sino un derecho, que el ejercicio ciudadano puede poner a andar, partiendo de lo nacional hacia lo universal, en su construcción global de legalidad y derecho.

Y qué mejor para darle cierre a este ensayo, que traer a colación, el ejercicio investigativo “Hacia una armonización legislativa en materia de responsabilidad social” como proyecto que en la República de Argentina busca superar las diferencias legislativas, para construir un marco jurídico legal más integral, que dice

El presente trabajo tiene por objetivo contribuir al conocimiento del marco actual legislativo representado por proyectos de ley en materia de RS, en estado parlamentario en la República Argentina, con el ánimo de comprobar la posible armonización normativa entre provincias y a nivel nacional. El cambio de paradigma que vive actualmente el mundo globalizado, hacia la asunción de un compromiso responsable por parte de todas

las organizaciones en pos de un crecimiento sostenible, requiere un marco normativo legal sobre RS que regule el accionar de todos y cada uno de los partícipes de este movimiento cultural. Este ordenamiento jurídico que viene teniendo lugar en el mundo, comienza a gestarse en Argentina, con la irrupción de numerosos proyectos de leyes tanto provinciales como nacionales (Clide, Coppa, Berry, Magioglio, 2013, p. 13).

Llegados a este punto, se hace necesario fomentar una cultura que brinde un cambio de pensamiento, frente al lenguaje jurídico y de voluntad, buscando dejar a un lado la depredación económica en la que se encuentra sumergida la sociedad, lo que ha deteriorado la salud y el bienestar de todas las comunidades.

Por eso, la importancia de que en las instituciones educativas, desde los años básicos y secundarios, como en las instituciones de educación superior, en las mismas comunidades cívicas, artísticas y culturales, se empodere a la ciudadanía, para el mayor de los ejercicios políticos en un mundo donde la competencia y el desarrollo global, fuerzan a hacer de la gobernanza, la toma de decisiones y el voto, la herramienta para el cambio de paradigma expoliador, por el del desarrollo sostenible y humano.

Realmente, es el empoderamiento de

las comunidades, para hacer mejor el mundo, capaz de sostener a todos, y ellos sólo es posible, haciendo entender que es necesario regular la productividad, proponerla desde la generación de energía verde, no contaminante.

Pues no de otra manera se concibe un mundo más amable, y con menor riesgo a su crisis definitiva. El hombre mismo debe imponerse normas que reglen su comportamiento humano, y lo hagan responsable socialmente. He ahí, que estas deben obedecer a un ordenamiento global, porque las consecuencias de la productividad y los efectos de una economía depredadora son de impacto global.

## Conclusiones

Actualmente la Responsabilidad Social continúa siendo un actor importante en el ámbito empresarial, dado que a la diversidad de pensamiento y perspectiva que existen frente al tema, ha generado diferencias legislativas locales, regionales, nacionales e internacionales, y que han conducido a la falta de unidad de criterios que consolide la implementación y manejo de una RSE de carácter global.

Dicho lo anterior se hace necesario una fundamentación sobre la voluntariedad desde

una vista del derecho, aun cuando los organismos reguladores o emisores de certificación en RSE dicen ser de carácter voluntario, el mercado los establece como un requisito al momento de realizar una contratación, y en cómo se relacionan las organizaciones, cambiando el carácter o esencia de la RSE (la convierte de obligatorio cumplimiento) y excluyente en el mercado actual.

### Referencias bibliográficas

- Ackerman, M. (2006). La responsabilidad legal de las empresas transnacionales. *Revista de Derecho Social Latinoamérica n. °1*, Buenos Aires
- Arellano, R. (2008). Autorregularse o ser regulado. *Diario El Comercio, Lima, Perú, 25 de abril de 2008*.
- Baylos, A. (2006). La responsabilidad legal de las empresas transnacionales. *Revista de Derecho Social Latinoamérica N. °1*, Buenos Aires
- Cancelado, T. (2013). *Construcción de un tejido jurídico hacia la armonización global de la RSE*.
- Clide. (2013). *Hacia una armonización legislativa*. Buenos Aires
- De Sousa, F. (2005). *Discurso sobre mercados y responsabilidad social*.
- Domínguez, M. (2008). *Estructura global de EPS*. Fondos de Cultura Económica, México.
- Ermida, O. (2002). Derechos laborales y comercio internacional. *Derecho Laboral, N. ° 208, t. xlv*, Montevideo.
- Grau. (2006). *Códigos de conducta global*. México.: Teide
- Granados, J. (2012). *Fenómeno sobre juricidad y legalidad social: impactos productivos*. México. Fondo de cultura económica
- Gualteros, M. (2012). *Mercado global y empresa*. Bogotá: Norma-Mondadori
- Guerrero. (2013). *La responsabilidad social empresarial en Colombia*. Bogotá. UIS
- Hermida, R. (2002). *Mercados y globalidad*. Barcelona: Tecnos
- Jaspers. (2007). (Universidad de Utrecht) en el coloquio *De l'irresponsabilité à la responsabilité des entreprises transnacionales dans la globalisation de l'économie, proyecto ester, Université Montesquieu (Bordeaux IV), 28/3/2007*
- López, R. (2009). *Juricidad y protonorma*. Bogotá: BOletín jurídico, No. 20
- Merino, A. (2006). *Soft law y globalización. Estudios de teoría crítica de derecho del trabajo (inspirados en Moisés Meik)*, Buenos Aires (2006). Mecanismos de regulación de la responsabilidad social de las empresas europeas. *La negociación colectiva europea, Manuales de Formación Continuada n.º 36*, Madrid, Consejo General del Poder Judicial.
- Rojas, M. (2011). *Categorizaciones de las regulaciones del mercado a partir de la responsabilidad Social*. En: Orcus.
- Rúgeles, M. (2012). *Pacto global y sistematizaciones de la RSE*. Barcelona, Morata.
- Vargas, R. (2013). *Para una filosofía de la RSE*. Madrid: Teide.
- Vásquez, J. (2011). *Tecnicismos jurídicos*. México: EFE

# **Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga - Santander - Colombia**

Jorge Alberto Bravo Geney  
Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - UNICIENCIA,  
Bucaramanga, Colombia  
Universidad de Baja California, México.  
Correo electrónico autor: [jorge.bravo@unicienciabga.edu.co](mailto:jorge.bravo@unicienciabga.edu.co)  
Recepción: 5 Octubre 2017  
Aprobación: 5 Diciembre 2017

## **Resumen**

La globalización es un concepto que abre las puertas de nuevos mercados y por tanto implica estar preparado para brindar a los clientes externos, las condiciones necesarias para satisfacer sus necesidades más allá de las expectativas que tengan. Esto implica que los objetivos específicos de permanencia y crecimiento se hacen cada vez más difíciles de alcanzar, si no se cuenta con los elementos que garanticen una sana competencia. La innovación y la tecnología, se convierten entonces en ingredientes indispensables para ofrecer productos o servicios de alta calidad, con mínimos costos y en condiciones de eficiencia, eficacia y oportunidad. Para lograr los objetivos propuestos, se trabajó con una muestra representativa de la población de pequeñas empresas de la ciudad de Bucaramanga, con el fin de identificar las necesidades que padecen las empresas de la región en materia financiera que afectan el crecimiento y sostenibilidad de las mismas a largo plazo en los cinco principales sectores económicos, identificados de acuerdo con información suministrada por la Cámara de Comercio de la ciudad.

**Palabras clave:** Competencias financieras, Pymes, sectores económicos, sostenibilidad, generación de valor.

# Factors affecting the sustainability and growth of small enterprises in the city of Bucaramanga, Santander, Colombia

## Abstract

Globalization is a concept that opens the door to new markets and therefore implies being prepared to provide external customers with the necessary conditions to meet their needs beyond the expectations they have. This implies that the specific objectives of permanence and growth become increasingly difficult to reach, without the elements that guarantee healthy competition. Innovation and technology, then, become indispensable ingredients to offer products or services of high quality, with minimum costs and in conditions of efficiency, effectiveness and opportunity. In order to achieve the proposed objectives, a representative sample of the population of small enterprises of the city of Bucaramanga was used to identify the needs of the region's companies in financial matters that affect the growth and sustainability of The same in the long term in the five main economic sectors, identified according to information provided by the city's Chamber of Commerce.

**Keywords:** Financial skills, SMEs, economic sectors, sustainability, value creation.

## Introducción

La globalización es un fenómeno que exige que los países promuevan la educación como alternativa para incentivar y alcanzar el desarrollo y la competitividad. Es por ello que la UNESCO (2016) señala que

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden contribuir al acceso universal a la educación, la igualdad en la instrucción, el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje de calidad y el desarrollo profesional de los docentes, así como a la gestión dirección y administración más eficientes del sistema educativo (p.37).

Se inició con la identificación de las necesidades del área financiera de las pequeñas empresas de la ciudad de Bucaramanga en sus

principales sectores económicos, lo que permitirá, para las Instituciones de educación superior de la región, evaluar las competencias financieras con las que están formando a los futuros egresados para proponer alternativas de solución a los diferentes problemas que las empresas presentan en la ciudad. Lo anterior facilitará el diseño de planes estratégicos que fortalezcan esos procesos educativos, de tal manera que las asignaturas que hacen parte del componente financiero de los diferentes planes de estudio, le aporten al futuro egresado, las competencias necesarias que garanticen un desempeño exitoso en el entorno laboral, que cada vez es más competitivo y globalizado.

El tipo de investigación realizada fue

descriptiva puesto que el objetivo fue identificar cuáles son los factores que afectan el crecimiento y sostenibilidad de las pequeñas empresas a largo plazo en la ciudad de Bucaramanga, para posteriormente diseñar una matriz DOFA, que evidencia el estado de los factores internos y externos de estas organizaciones.

### **Estado del arte. El área financiera en las organizaciones**

El objetivo básico financiero de toda organización es maximizar el valor de la empresa y para lograrlo se deben tomar decisiones bajo una perspectiva de largo plazo buscando siempre la permanencia y el crecimiento en el mercado. En el día a día de las empresas, se toman decisiones de inversión, de financiación y reparto de utilidades, para lo cual se debe contar con las habilidades y competencias necesarias, que permitan tomarlas de manera acertada y oportuna.

La globalización y la apertura de nuevos mercados, trajo consigo que el manejo de la información financiera debiera hacerse siguiendo estándares internacionales, de tal manera que se maneje un lenguaje universal. Nacen de esta manera las normas internacionales de información financiera, NIIF, las que buscan que

la información financiera sea fiable y refleje la realidad de los negocios, para de esa forma tomar decisiones enfocados al alcance del objetivo básico financiero.

Álvarez y Abreu (2008) sostienen que es muy importante que las pequeñas y medianas empresas tengan estrategias financieras claras que minimicen las condiciones de riesgo y obtener así resultados favorables. Los procesos de planeación financiera permiten a las empresas anticiparse a las diversas situaciones y prepararse ante eventuales circunstancias que pueden afectar la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo.

Para la determinación de estrategias financieras se deben de primero que nada identificar las áreas claves en las que nos vamos a enfocar, que en este caso son: el director financiero, la competitividad, la innovación, la financiación y el riesgo financiero, la información financiera y los estados financieros (p. 26).

Según manifiesta Chiavenato, I. (2010)

...cuanto más fuerte sea la tempestad y vigoroso el oleaje del mar, tanto más atento y seguro debe estar el timonel frente a los desafíos de las aguas por donde navega. De igual manera, la turbulencia y la incertidumbre que caracterizan al mundo actual de los negocios incesantemente presentan enormes desafíos a las organizaciones (p. 76).

A medida que transcurre el tiempo y las circunstancias del mercado son más exigentes en cuanto a las condiciones de competitividad, las empresas deben estar preparadas estratégicamente

para contrarrestar los efectos que tal situación pueda ocasionar en todos los ámbitos de la organización.

Todas las organizaciones compiten por obtener recursos, mercados, clientes, personas, imagen y prestigio. Actúan como agentes dinámicos dentro del contexto variable e incierto que generan los rápidos cambios que sufren las sociedades, los mercados, las tecnologías, el mundo de los negocios y el medio ambiente. Esto exige que los administradores y dirigentes de dichas organizaciones comprendan, por un lado, las dinámicas y las tendencias de sus respectivos sectores de actividad, y por otro lado, formulen estrategias creativas que motiven a las personas y aseguren un desempeño superior con el propósito de garantizar la sustentabilidad de la organización en un mundo de negocios que cambia continuamente.

Chiavenato agrega que estos cambios interminables, llevan a las organizaciones a la renovación y revitalización, y necesariamente a su transformación. Si el contexto se modifica para funcionar, entonces es preciso que la organización, por lo menos, esté atenta a los cambios que se registran a su alrededor para mantenerse actualizada y lista para competir. Es

cuestión de supervivencia.

No existe fórmula o patrón para crear una organización exitosa y de alto desempeño. Depende más de la iniciativa que tomen, su voluntad y anticipación a los desafíos que surgen a cada instante, propiciando cambios en vez de adaptarse al entorno, solo por reacción.

### **Estrategia: Fundamentos**

Kuhn, T. (1972) decía

La diferencia entre el trabajo científico y la del estratega es que el primero se concentra en problemas orientados hacia una disciplina o ciencia específica, mientras que los que afronta el estratega son interdisciplinarios e implican una amplia gama de conocimientos (p. 89).

La estrategia organizacional es el patrón de decisiones que integra los objetivos generales de una organización en un todo coherente y con un propósito. Una estrategia bien formulada permite asignar e integrar todos los recursos y las competencias organizacionales en una proposición única y viable, para anticiparse a los cambios del entorno y a las contingencias frente a competidores preparados que luchan por obtener los mismos clientes y proveedores.

### **Necesidad de una planeación Estratégica**

La evidencia demuestra que, por lo general, las organizaciones que planean su

estrategia registran un desempeño superior a las que no lo hacen. Las que tienen éxito procuran que su estrategia sea acorde con las condiciones del entorno. Asimismo, la estrategia define la estructura y los procesos internos de la organización con la expectativa de que produzcan efectos muy positivos en su desempeño.

Los principales beneficios de la planeación estratégica son:

- Claridad de la visión estratégica de la organización.
- Comprensión del entorno sumamente cambiante y competitivo.
- Enfoque dirigido mediante objetivos a largo plazo, a lo que tendrá importancia estratégica para la organización en el futuro.
- Comportamiento proactivo frente a los elementos del entorno externo, de modo independiente a los del entorno interno.
- Comportamiento sistémico y holístico que involucre a toda la organización.
- Interdependencia con el entorno externo.

La Planeación estratégica está ligada directamente con los objetivos de la organización

que afectan su viabilidad, permanencia, crecimiento y evolución. Sin embargo, si se aplica de forma incompleta, resultará insuficiente, pues no se trata solamente de cubrir las acciones de corto plazo. En el proceso de Planeación estratégica es preciso formular de forma integrada y articulada todos los planes tácticos y operativos. La figura siguiente muestra este proceso de integración.

### **Marco Teórico Metodológico. Diseño de la investigación**

La presente investigación parte de un estudio cuantitativo y cualitativo, basado en encuestas a una muestra de pequeñas empresas de la ciudad de Bucaramanga, para lo cual se identificaron los cinco principales sectores económicos basados en información suministrada por la Cámara de Comercio de la ciudad.

### **Tipo y nivel de investigación**

Esta investigación es de tipo descriptivo, puesto que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Específicamente se pretendió identificar las necesidades financieras de las pequeñas empresas de Bucaramanga que permitan a las instituciones de educación superior de la región,

evaluar la coherencia de las competencias financieras de sus egresados en contraste con los requerimientos del entorno. Al tiempo es una investigación de campo, puesto que se basa en informaciones que provienen entre otras fuentes, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones, apoyándose en fuentes de carácter documental.

## **Población y muestra**

Para la determinación de la población fue necesario en primer lugar, identificar los principales sectores económicos de la ciudad de Bucaramanga, para seguidamente determinar la cantidad de pequeñas empresas registradas en la Cámara de Comercio de esta ciudad en esos sectores con el porcentaje de participación correspondiente, lo que permitió detallar la población total.

En el ranking por sectores económicos de las empresas registradas en la Cámara de Comercio de la ciudad de Bucaramanga se relacionan 21 sectores económicos, que al clasificarlos por el nivel de sus activos, registran los siguientes cinco sectores como los más representativos de la ciudad:

- La construcción.

- Actividades financieras y de seguros.
- Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas .
- Agricultura, ganadería y caza.
- Suministro de Electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.

De acuerdo al análisis realizado, la ciudad de Bucaramanga tiene un total de 44.512 empresas registradas en la Cámara de comercio de Bucaramanga, información suministrada con corte jueves 13 de octubre de 2016, entre las cuales 41.317 son microempresas, 2.447 corresponden a pequeñas empresas y 603 son medianas, tomado desde su clasificación de acuerdo a su tamaño.

## **Población**

Está conformada por las pequeñas empresas correspondientes a los cinco principales sectores económicos de la ciudad de Bucaramanga. De acuerdo a la investigación realizada, se comprobó la existencia de 607 pequeñas empresas inscritas en Cámara de Comercio de Bucaramanga, con corte al 13 de octubre de 2016, correspondientes a los cinco sectores económicos principales de la ciudad de

Bucaramanga.

Por lo anterior, la población está conformada por las mencionadas 607 pequeñas empresas para las que se calculan los porcentajes

de participación utilizados para caracterizar la muestra, cuyo valor resultante fue de 86 empresas, lo que se puede apreciar en la tabla 1.

**Tabla 1. Muestra de pequeñas empresas por sectores económicos**

Sectores económicos	% de participación	Cantidad en la muestra
Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas.	56,34%	48
Construcción.	32,78%	28
Agricultura, ganadería y caza.	7,25%	6
Actividades financiera y de seguros.	3,13%	3
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	0,49%	0
TOTAL	100%	86

Fuente: Autor del proyecto

## Técnicas y métodos

El método utilizado fue el inductivo, puesto que a partir de verdades particulares se concluyeron verdades generales. Al identificar las necesidades financieras de las pequeñas empresas de la ciudad de Bucaramanga, se contrastaron con las competencias en el área que ofrece la Institución objeto de estudio, actividad que se puede replicar a los diferentes programas académicos de la región, con el objetivo de proponer planes de mejoramiento que fortalezcan los procesos de aprendizaje ante las exigencias del entorno.

## Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de la información fue la encuesta, que se aplicó a la muestra objeto de estudio, compuesta por las pequeñas empresas de los cinco principales sectores económicos de la ciudad de Bucaramanga. Las variables que se tuvieron en cuenta para la redacción de las preguntas de la encuesta aplicada a las pequeñas empresas, fueron las seis **áreas** empresariales más representativas: planeación estratégica, gestión administrativa, gestión humana, gestión de calidad, gestión comercial y gestión financiera, teniendo en cuenta que cualquier situación que

las afecte, impactará en la generación de valor de la organización.

## **Análisis de resultados**

### **Diagnóstico basado en análisis de resultados**

Teniendo en cuenta que la encuesta fue diligenciada por el 97% del total de la muestra, por personal que interviene en la toma de las decisiones financieras de las empresas encuestadas, a continuación se presenta el diagnóstico de las necesidades de las pequeñas empresas registradas en la Cámara de Comercio de la ciudad de Bucaramanga, como resultado del proceso de investigación realizado:

#### **Planeación estratégica**

La dinámica de los negocios hoy día, ha llevado a que las PYMES reaccionen de manera rápida a los cambios del mercado y se organicen de forma estructurada para lograr la sostenibilidad y el crecimiento empresarial. Las exigencias comerciales y de servicios requieren que el empresario trabaje con una planeación estratégica que oriente la empresa a cubrir las necesidades del mercado y poder asumir el reto de enfrentarse a los retos que impone la globalización, a negociar con proveedores

y a entablar unas óptimas relaciones con los acreedores.

En este sentido, se observa que muchas pequeñas empresas han tenido que formalizar sus procesos y evolucionar para adaptarse a los cambios que el entorno exige, es así como se evidencia que los procesos como la planeación estratégica retoman importancia en estos entes económicos. Por tanto, el 77% del personal conoce la misión y están involucrados activamente en el logro de los objetivos empresariales y el 66% del personal tiene participación en el diseño e implementación de estrategias organizacionales.

Sin embargo, existe un porcentaje del 20% del personal que no conoce la misión, visión, ni objetivos empresariales y un 30% del personal que no tiene participación en el diseño e implementación de estrategias organizacionales, lo que pone en riesgo la sostenibilidad a largo plazo en el mercado.

En razón a lo anterior, se vuelve imperativo involucrar la totalidad del personal para que sean partícipes en los diferentes niveles de la planeación estratégica, contar con sus experiencias y conocimientos, lo cual redundará en una óptima utilización de todos los recursos disponibles garantizando así el cumplimiento

de los indicadores de gestión y objetivos que conlleven a la sostenibilidad a largo plazo del ente económico.

### **Gestión Administrativa**

El éxito o fracaso de las empresas está condicionado en gran parte a tener una buena administración del negocio, es por esto que los profesionales de hoy han adquirido conciencia de la importancia de un buen equipo de trabajo que permita garantizar el éxito empresarial.

Se observa que la mayoría de las pequeñas empresas están adoptado estructuras organizacionales definidas para garantizar su productividad, eficiencia y calidad en el cumplimiento de su misión y procesos, e intentan mantenerse actualizados sobre leyes y normas en materia, laboral, comercial, tributaria y ambiental.

Sin embargo, el 22% de las empresas no tienen definidos y documentados sus procesos financieros, comerciales y de operaciones, lo que se considera alto por cuanto la inexistencia de procesos financieros documentados dificulta el control interno y aumenta los riesgos inherentes a los procesos, los cuales muchas veces al materializarse ocasionan pérdidas que afectan la continuidad del negocio.

### **Gestión Humana**

Es de los aspectos más relevantes de las empresas por cuanto el desarrollo de las competencias del talento humano apoya a toda la estructura administrativa, desde la cual se planean y desarrollan las actividades para cumplir los objetivos.

Como resultado de la investigación, se puede observar como fortaleza, que el 80%, manifiesta que el personal tiene la capacidad de comunicación, gestión y liderazgo, atributos que son determinantes para el buen trabajo en equipo y la posibilidad de establecer mejores y más duraderas relaciones laborales.

En contraste, se resalta como mayor debilidad que corresponde al porcentaje negativo más alto, que el 53% de las empresas encuestadas no exigen al personal conocimientos sobre Tecnologías de la información y las comunicaciones, siendo esta competencia esencial para la toma de decisiones.

También se observa que el 24% de los encuestados dieron respuesta negativa a tener una visión medio ambiental definida, desconociendo el papel fundamental que actualmente juega la responsabilidad social con el planeta y las leyes medio ambientales. La sustentabilidad

en el alcance del éxito y la consolidación de los negocios hace que las empresas requieran profesionales en el área financiera, que tengan competencias para incorporar este tema a sus estrategias.

Por último y no menos importante, se detalla como debilidad con un 24% de las respuestas negativas, el hecho que las empresas no realizan procesos de inducción y re inducción a sus empleados, y evidencia que en muchas ocasiones se considera que basta con haber seguido un riguroso proceso de reclutamiento y selección de personal para garantizar que el empleado desempeñe sus actividades de manera óptima. Sin embargo, cuando esta persona no cuenta con la información necesaria para saber qué espera la empresa de ella, difícilmente se puede integrar al trabajo y convertirse en un buen elemento para la empresa.

## **Gestión de calidad**

La gestión de calidad aporta beneficios a la empresa como la planeación de todos sus procesos, que permite estandarizar los diferentes procedimientos, para poder resolver cualquier situación que se presente, adicionalmente permite realizar un seguimiento y mejora a todos los procesos con el fin de optimizar la calidad

en los productos y servicios que presta el ente económico.

En razón a lo anterior, y como resultado de las encuestas realizadas se observa con el 84%, que los productos o servicios de la empresa cumplen con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas de acuerdo a cada sector o actividad económica, teniendo en cuenta que existen estándares para implementar a través de un sistema de gestión de la calidad.

En contraste se detalla como debilidad que el 31% corresponde a las respuestas negativas a la pregunta referida a la capacitación por parte de la empresa a sus colaboradores en temas de calidad y mejoramiento, resaltando nuevamente como debilidad la falta de capacitación al talento humano de las empresas y sobre todo en temas de calidad de vital importancia para:

- Establecer ventajas competitivas en el mercado.
- Generar mayor rentabilidad.
- Aumentar el grado de satisfacción de los clientes internos y externos.
- Permitir que la empresa está siempre atenta a las necesidades del cliente.

## Gestión comercial

A través de la gestión comercial se canaliza el contacto directo con los clientes externos dando cumplimiento a los objetivos propuestos e indicadores conforme a los presupuestos establecidos. Es por esto, que al realizar el análisis se evidencia como debilidad con un porcentaje negativo de respuesta del 24%, el hecho que las empresas no se encuentren bien posicionadas en el mercado y que no estén realizando análisis de su competencia; a su vez, con un porcentaje negativo de respuesta del 21%, se encuentra que las empresas no tienen políticas de servicio al cliente, fidelización de clientes, postventa y clientes nuevos, lo que puede ocasionar bajas en las ventas, incumplimiento de los presupuestos establecidos y metas de la empresa que pueden afectar la sostenibilidad y crecimiento de la misma.

## Gestión Financiera

Al momento de tomar cualquier decisión de financiamiento e inversión se debe tener en cuenta la información financiera existente para traducirla en estrategias financieras que conlleven al crecimiento y sostenibilidad de las PYMES en el mercado, siendo más competitivas y mejorando su productividad. Esta gestión

debe ser organizada y debe estar acoplada a la normatividad vigente.

De acuerdo al análisis realizado se toman como fortalezas en la gestión financiera de las pequeñas empresas de Bucaramanga las siguientes:

- La información financiera de las empresas es confiable, oportuna, útil y se usa para la toma de decisiones teniendo en cuenta el porcentaje afirmativo de respuesta del 88%.
- La empresa tiene un sistema establecido para contabilizar y controlar eficientemente sus inventarios con un porcentaje afirmativo de respuesta del 88%.
- La empresa cumple con los compromisos adquiridos con sus proveedores de bienes y servicios de manera oportuna con un porcentaje afirmativo de respuesta del 92%.

En contraste, se toman como debilidades en la gestión financiera de las pequeñas empresas de Bucaramanga los siguientes hechos:

- Con un porcentaje de respuesta del 15%, las empresas poseen un nivel de

endeudamiento sobre el que no ejercen un adecuado control y no estudian de forma apropiada las fuentes de financiación.

- Con un porcentaje de respuesta del 17%, las empresas no cuentan con un sistema claro para establecer sus costos, dependiendo de los productos, servicios y procesos.

## **Matriz DOFA para las pequeñas empresas de Bucaramanga.**

### **Factores Internos**

#### **Debilidades**

- El personal que no tiene participación en el diseño e implementación de estrategias organizacionales
- Las empresas NO tienen definidos y documentados sus procesos financieros, comerciales y de operaciones
- Desactualización en políticas de gestión humana
- Bajas en las ventas
- Deficiente actualización en procesos de producción
- Estancamiento de productos

- Falta de aplicación de nuevas tecnologías
- Falta de compromiso de los empleados
- Falta de estrategias de mercado
- Las pequeñas empresas no exigen al personal conocimientos sobre Tecnologías de la información y las comunicaciones
- Falta de visión medio ambiental definida
- No se realizan procesos de inducción y re inducción para empleados antiguos
- Falta de capacitación a sus empleados en temas de calidad y mejoramiento continuo
- Falta de capacitación por parte de la empresa a sus colaboradores en temas de calidad y mejoramiento
- Las empresas no tienen políticas de servicio al cliente, fidelización de clientes, postventa y cliente nuevos
- La empresa no posee un nivel de endeudamiento controlado
- La empresa no cuenta con un sistema claro para establecer sus costos, dependiendo de los productos, servicios y procesos.

## **Fortalezas**

- Formalización de sus procesos
- Optima utilización de todos los recursos disponibles, mejora de los procesos y herramientas de trabajo
- Implementación de la planeación estratégica
- Estructuras organizacionales definidas por que es fácil recopilar todos los procesos en las pequeñas empresas
- Actualización permanente en leyes y normas en materia, laboral, comercial, tributaria y ambiental
- Buena capacidad de comunicación personal que permite establecer mejores y más duraderas relaciones laborales
- La información financiera de las empresas es confiable, oportuna, útil y se usa para la toma de decisiones
- La empresa tiene un sistema establecido para contabilizar, controlar y rotar eficientemente sus inventarios
- La empresa cumple con los compromisos adquiridos con sus proveedores de bienes

y servicios de manera oportuna.

## **Factores Externos**

### **Oportunidades**

- Adaptación a los cambios del entorno
- El precio del dólar es una oportunidad para los exportadores
- El uso de las nuevas tecnologías da acceso a nuevos mercados
- Los productos o servicios de la empresa cumplen con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas de acuerdo a cada sector o actividad económica
- Adopción de las NIIF.

### **Amenazas**

- Alta carga impositiva
- Alza del dólar hace más costosas algunas materias importadas
- Aumento de la Competencia
- Contrabando
- Falta de competitividad en el mercado
- Situación económica del país (inflación)

- Vías de comunicación en mal estado
- Las empresas no se encuentren bien posicionadas en el mercado
- Las empresas no realizan análisis de su competencia.

## Conclusiones

Al realizar el análisis del entorno compuesto por las pequeñas empresas de la ciudad de Bucaramanga se concluye que:

- Son pocas las empresas que involucran a sus empleados en la implementación de estrategias organizacionales.
- Las empresas solo involucran a sus empleados en la misión, visión y cumplimiento de los objetivos empresariales.
- La mayoría de las empresas han formalizado, definido y documentado sus procesos comerciales, financieros y operativos y se encuentran actualizadas en materia ambiental para la implementación de estrategias operativas.
- Las empresas se actualizan en materia laboral, financiera, tributaria y ambiental.
- El conocimiento de las Tecnologías de

la Información y la Comunicación, TIC, aun no es un requisito indispensable en las empresas como competencia esencial para la toma de decisiones.

- El personal de las empresas está capacitado para liderar y establecer relaciones laborales duraderas y equipos de trabajo eficientes.
- Las empresas permanentemente actualizan y capacitan al personal nuevo y antiguo.
- Las principales amenazas de las empresas se dan por la inconstante economía del país, por el aumento en la competencia y la fijación del precio del dólar para aquellas que tienen relaciones con organizaciones del exterior.

## Recomendaciones

- Mejorar la infraestructura tecnológica de las instituciones educativas, de tal manera que se garantice a los estudiantes contar los elementos necesarios para desarrollar las competencias propuestas en los diferentes cursos del programa académico que desarrolla.
- Promover estrategias pedagógicas por

- parte de los docentes del programa donde las TIC se conviertan en apoyo fundamental para fortalecer las competencias propuestas.
- Motivar a los docentes de los programas académicos para el diseño de aulas extendidas virtuales, donde se pueda complementar la formación académica de los estudiantes.
  - Reestructurar el portafolio de electivas en los planes de estudio, con el fin de implementar asignaturas enfocadas en las TIC en sus diferentes niveles, de tal manera que el estudiante se fortalezca en su uso y las aplique en la solución de diferentes problemáticas del entorno.
  - Motivar y concientizar al estudiante de la importancia de fortalecer su proceso de formación, para convertirse en un profesional competitivo para enfrentar las exigencias del entorno laboral.

## Referencias bibliográficas

- Afanador, E. (2012). *Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el proceso de exportación orientado a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Bucaramanga*. Recuperado en: <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica-organizacio/article/view/1206>. (31/03/2017)
- Álvarez, M. (2008). *Estrategias financieras en la pequeña y mediana empresa*. Recuperado en: [http://www.spentamexico.org/v3-n2/3\(2\)%2065-104.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n2/3(2)%2065-104.pdf). (18/06/2016)
- Bancoldex. (2017). *Clasificación de empresas en Colombia*. Recuperado en: <https://www.bancoldex.com/Sobre-microempresas/Clasificacion-de-empresas-en-Colombia315.aspx>. (15/04/2017)
- Boude, O. (2011). *Desarrollo de competencias a través de un ambiente de aprendizaje mediado por TIC en educación superior*. Recuperado en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci12011000300007>. (16/06/2016)
- Brown, J. (2005). *Incorporación de las tecnologías de información y comunicación en la docencia universitaria estatal costarricense: problemas y soluciones*. Recuperado en: <http://revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/viewFile/120/119>. (18/06/2016)
- CCB. (2016). *Base de datos Cámara de Comercio de Bucaramanga*. Colombia.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: teoría, proceso y práctica*. Colombia: Editorial Mac Graw Hill.
- Cabero, J. (2005). *Reflexiones sobre la brecha digital y la educación*. Recuperado en: <http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO22178/reflexiones.pdf>. (18/06/2016)
- Cobo, J. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. Recuperado en: <http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Zer/article/view/2636/2184>. (03/06/2016)
- Chacón, O. (2007). *Teoría del Trade-off para la definición de la estructura de financiación de las Pymes de Bucaramanga*. Recuperado en: <http://repvie.uis.edu.co/>

- index.php/revistauisingenierias/article/view/402/668. (31/03/2017)
- Chinchilla, M. (2014). *Diagnóstico de la estructura financiera de las pymes del sector de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga*. Recuperado en: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/154052.pdf>. (01/04/2017)
- Díaz, A. (2011). *Competencias en educación. Corrientes de pensamiento e implicaciones para el currículo y el trabajo en el aula*. Recuperado en: <http://www.7-28722011000300001>. (15/04/2017)
- Dinero. (2016). Pymes contribuyen con más del 80% del empleo en Colombia. Recuperado en: <http://www.dinero.com/edicion-impres/a/caratula/articulo/porcentaje-y-contribucion-de-las-pymes-en-colombia/231854>. (31/03/2017)
- El Tiempo. (2014). *La buena hora de la economía de Bucaramanga*. Recuperado en: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13733918>. (15/04/2017)
- Escobar, G. (2009). *Modelo para medir la situación financiera en empresas Pyme*. Recuperado en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/581/modelo%20para%20medir.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. (01/04/2017)
- Gómez, O. (2011). *Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga*. Recuperado en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602011000100014&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602011000100014&script=sci_arttext&tlng=es). (15/03/2017).
- Ianni, O. (1996). *Teorías de la globalización*. Siglo XXI, Venezuela.
- Kuhn, T. (1972). *Sociology of Science: selected readings*. Penguin Books, Chicago, 1972.
- Lugo, M. (2010). *Las políticas TIC en la educación de América Latina. Tendencias y experiencias*. Recuperado en: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32395/Las%20políticas%20tic%20en%20la%20educación%20de%20América%20latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. (17/06/2016).
- Marulanda, C. (2013). *La gestión del conocimiento en las pymes de Colombia*. Recuperado en: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/411/834>. (31/03/2017).
- Milesi, D. (2007). *Desarrollo de ventajas competitivas: Pymes*. Recuperado en: [https://www.researchgate.net/profile/Gabriel\\_Yoguel2/publication/28183461\\_Desarrollo\\_deventajas\\_competitivas\\_pymes\\_exportadoras\\_exitosas\\_en\\_Argentina\\_Chile\\_y\\_Colombia/links/558a9b9b08ae50d602c8e0bb.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Gabriel_Yoguel2/publication/28183461_Desarrollo_deventajas_competitivas_pymes_exportadoras_exitosas_en_Argentina_Chile_y_Colombia/links/558a9b9b08ae50d602c8e0bb.pdf). (01/04/2017).
- Mutis, S. (2010). *Identificación y análisis de estrategias para el mejoramiento de los procesos de manufactura en las pymes del sector metalmecánico de Bucaramanga y su área metropolitana*. Recuperado en: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2010/136221.pdf>. (15/03/2017).
- Pérez, R. (2003). *Propuesta de un modelo de gestión humana y cultura organizacional para pymes innovadoras*. Recuperado en: <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/viewArticle/233>. (01/04/2017).
- Ramírez, C. y otros. (2012). *Identificación de las principales variables, que en común afectan negativamente el crecimiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector*

- calzado en el área metropolitana de Bucaramanga*. Recuperado en: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/6471/CARLOS%20AUGUSTO%20RAMIREZ%20%28T%29FINAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. (01/04/2017).
- Salinas, J. (2004). *Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria*. Recuperado en: <https://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/salinas1104.pdf>. (04/06/2016).
- Sánchez, J. (2007). *Algunas aproximaciones al problema de financiamiento de las pymes en Colombia*. Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4808086.pdf>. (31/03/2017).
- UAB. (2003). *Las grandes aportaciones de las TIC*. Recuperado en: <http://ardilladigital.com/DOCUMENTOS/TECNOLOGIA%20EDUCATIVA/TICs/T1%20SOC.INFORMACION/LAS%20TIC%20Y%20SUS%20APORTACIONES%20A%20LA%20SOCIEDAD.htm>. (04/06/2016).
- UNESCO. (2016). *Las tecnologías de la información y la comunicación, TIC en la educación*. Recuperado en: <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/>. (03/06/2016).
- Uniciencia. (2016). *Perfiles de formación en Contaduría Pública*. Recuperado en: <http://www.unicienciabga.edu.co/programas/contaduria>. (04/12/2016).
- Valencia, M. (2013). *Factores que influyen en el ciclo de vida de las Mi pymes en Bucaramanga y su área metropolitana*. Recuperado en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/es/article/view/683/665>. (05/03/2017).
- Valenti, P. (2002). *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: Tics y un nuevo marco institucional*. Recuperado en: <http://www.oei.es/revistactsi/numero2/valenti.htm>. (17/06/2016).
- Vanguardia. (2012). *¿Por qué mueren tan pronto las empresas en Bucaramanga?* Recuperado en: <http://www.vanguardia.com/economia/local/143083-por-que-mueren-tan-pronto-las-empresas-de-bucaramanga>. (31/03/2017).
- Villatoro, P. y Silva, A. (2005). *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación TIC. Un panorama regional*. Recuperado en: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=yNL\\_1Tt-Q5XgC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Dise%C3%B1o+de+un+plan+estrat%C3%A9gico+para+la+incorporaci%C3%B3n+de+las+tecnolog%C3%ADas+de+la+informaci%C3%B3n+y+las+comunicaciones&ots=vEQgiztNzS&sig=Cv6dqa4X65ZnrnlZNdselYAC2c0#v=onepage&q=Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20estrat%C3%A9gico%20para%20la%20incorporaci%C3%B3n%20de%20las%20tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20las%20comunicaciones&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=yNL_1Tt-Q5XgC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Dise%C3%B1o+de+un+plan+estrat%C3%A9gico+para+la+incorporaci%C3%B3n+de+las+tecnolog%C3%ADas+de+la+informaci%C3%B3n+y+las+comunicaciones&ots=vEQgiztNzS&sig=Cv6dqa4X65ZnrnlZNdselYAC2c0#v=onepage&q=Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20estrat%C3%A9gico%20para%20la%20incorporaci%C3%B3n%20de%20las%20tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20las%20comunicaciones&f=false). (17/06/2016).
- Zevallos, E. y otros. (2003). *Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina*. Recuperado en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10874/079053070\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10874/079053070_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y). (20/03/2017).

# La contabilidad como plataforma de gestión del talento humano en las organizaciones empresariales

Letty Elizalde-Marín

Escuela Politécnica del Chimborazo, Riobamba, Ecuador  
Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables,  
Mérida, Venezuela

Correo electrónico del autor: letty.elizalde@esPOCH.edu.ec

Recepción: 10 Octubre 2017  
Aprobación: 6 Diciembre 2017

## Resumen

Con el objetivo de analizar la contabilidad como plataforma de gestión del talento humano en las organizaciones empresariales, se realiza una investigación documental con diseño bibliográfico, soportada por la revisión en profundidad de cada una de las categorías, así como unidades de análisis del tema seleccionado, lo cual permite la recolección de información de distintas fuentes, sobre una muestra constituida por elementos de referencia teórica. Para luego extraer a través de una matriz previamente formulada la información examinada, conformada por aspectos que soportan implícita o explícitamente las conceptualizaciones de contabilidad, finanzas, activos intangibles, gestión del talento humano, gestión del conocimiento, capital intelectual y métodos para medirlo, así como organizaciones empresariales. Concluyendo que la contabilidad está articulada y guarda correspondencia con la gestión del talento humano de cualquier organización, por lo tanto de manera efectiva requiere involucrar en sus procesos la medición del capital intelectual generado, como parte de los eventos económicos acometidos en un momento determinado. En este sentido, en la investigación fue viable explorar los diferentes métodos utilizados para el reconocimiento de estos activos intangibles, como parte de la funcionabilidad de la empresa, considerando que los cambios ocurridos en la economía mundial, llevan a sostener la condición del conocimiento como un elemento fundamental de la escena económica global, en consecuencia no resulta extraño, ni algo ajeno al desenvolvimiento organizacional, que los diferentes niveles contables de las empresas se encuentren interesados en controlar y gestionar el referido factor.

**Palabras clave:** Contabilidad, Activos intangibles, Talento humano, Gestión del conocimiento, Capital intelectual.

# Accounting like a platform for the management of human talent in business organizations

## Abstract

With the objective of analyzing accounting as a platform for managing human talent in business organizations, a documentary research is carried out with a bibliographic design, supported by an in-depth review of each of the categories, as well as units of analysis of the selected topic, which allows the collection of information from different sources, on a sample constituted by theoretical reference elements. To then extract through a matrix previously formulated the information examined, consisting of aspects that implicitly or explicitly support the conceptualizations of accounting, finance, intangible assets, human talent management, knowledge management, intellectual capital and methods to measure it, as well as Business organizations. Concluding that accounting is articulated and corresponds to the management of human talent of any organization, therefore effectively requires involved in their processes the measurement of intellectual capital generated, as part of economic events undertaken at a given time. In this sense, in the research it was viable to explore the different methods used for the recognition of these intangible assets, as part of the company's functionality, considering that the changes that have taken place in the world economy lead to sustaining the condition of knowledge as a fundamental element of the global economic scene, consequently it is not strange, nor something foreign to the organizational development, that the different accounting levels of the companies are interested in controlling and managing the aforementioned factor.

**Key words:** Accounting, Intangible assets, Human talent, Knowledge management, Intellectual capital.

## Introducción

Se inicia el desarrollo del cuerpo de este trabajo, explorando las argumentaciones que han sido esgrimidas por los diferentes teóricos analizados, haciendo especial referencia a los contenidos que por su naturaleza guardan correspondencia.

## Desarrollo

### 1. Contabilidad

Para hablar de contabilidad, es necesario hacer referencia a Irarrázabal (2010), quien sostiene en su conceptualización, que la

contabilidad involucra de una manera sencilla pero sutil, todas las áreas que conforman una organización. Por lo tanto, es posible evidenciar la condición intrínseca que asume a los fines de centrarse en cómo medir el impacto financiero de acontecimientos que afectan a una entidad en particular, ya sea un individuo, un negocio individual, una sociedad de personas o una sociedad anónima.

De allí, que según el autor, la contabilidad es posible definirla como el proceso de observar, medir, clasificar y resumir las actividades de una organización, expresadas en

términos monetarios, al igual que interpretar la información resultante. Su propósito es suministrar información financiera acerca de una determinada organización, con el objetivo de proveer al negocio, los resultados obtenidos de la indagación realizada, por lo tanto, para lograrlo se requiere crear un registro sistemático de su actividad diaria. En este sentido, la información puede ser o no cuantificable.

La definición aportada por este autor, aun cuando resulta muy elemental expresa la realidad de lo que significa el término contabilidad y la función asumida en una organización, independientemente su naturaleza. Por lo tanto, si son revisados diferentes textos sobre contabilidad, es posible encontrar coincidencias en los aportes teóricos de cada estudioso del área.

Continuando con los aportes, se explora la posición asumida por Tapia (2016), quien citando las NIF A-1, párrafo 3, hace ver el contenido de la misma, a tal efecto expresa que la norma señala: la contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y produce sistemáticamente y estructuradamente información financiera. Por lo tanto, las operaciones que afectan económicamente

a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos.

En consecuencia, la información financiera que emana de la contabilidad son datos cuantitativos, expresados en unidades monetarias, de igual forma, esa información también es descriptiva, porque muestra la posición y desempeño financiero de una entidad, y cuyo objetivo esencial es el de ser útil al usuario en general en la toma de decisiones económicas. No obstante, requiere de reglas o normas que permitan el reconocimiento y registro de los eventos económicos que afectan a un ente económico; es decir, no se hacen los registros de manera arbitraria pues existen reglas que permiten el establecimiento de las bases concretas que deben observarse para reconocer contablemente los elementos que integran los estados financieros en un momento determinado y comprenden normas de valuación, presentación y revelación.

Como puede verse, por ser el contenido dispuesto en una norma, su precisión en los elementos contenidos es totalmente taxativa, esa es la conducta que se espera de quien trabaja con los procesos contables.

Retomando nuevamente los criterios

establecidos por Irrarázabal (2010), se afirma que la contabilidad financiera puede ser definida como el proceso de elaboración de estados financieros para uso externo de la organización (accionistas, acreedores, gobierno).

Por lo tanto este proceso está fuertemente restringido por normas, procedimientos y requerimientos de auditores independientes. A través de la contabilidad financiera es posible conocer los flujos que genera una organización, la valorización de activos de una empresa, como se financian esos activos y otra cantidad de información de gran utilidad en la toma de decisiones. Aquí el autor complementa su primera definición, porque ya no habla solamente de contabilidad sino el adhiere el apellido, o sea contabilidad financiera.

Fortaleciendo lo expresado sobre el tema, se examina el criterio manifestado por Joya Arreola et al., (2015), quienes consideran que la contabilidad financiera es la encargada de manifestar el valor palpable de la organización a partir de una visión holística sobre el panorama real de la empresa, en la cual el componente estratégico o método prospectivo no se encuentra contemplado como parte del proceso.

No obstante, expertos en el área aseguran

que sin lugar a duda, con el pasar del tiempo la brecha entre la cuantía reflejada en libros y el valor de mercado de una empresa, representa un indicativo que existe en la realidad la presencia de un intangible no estimado en la contabilidad tradicional, sin embargo este intangible se convierte en un elemento que produce valor, por lo tanto apalanca las ventajas competitivas; destacando, adicionalmente la premisa que esos activos están referidos a los conocimientos, competencias técnicas y profesionales, experticia, tecnología organizacional, capital relacional, posesión de una imagen socialmente responsable, desde las diferentes perspectivas o aristas desde las cuales se visualice el procedimiento.

Por ello, es imprescindible reconocer el avance en los cambios generados por los conocimientos, el cual es reconocido dentro de las organizaciones como uno de sus activos más valiosos, de allí que sea necesario su gestión a través de acciones concatenadas que van desde un salario emocional hasta el fortalecimiento permanente de la motivación. Ya en este punto el autor referenciado incorpora un nuevo elemento en su definición, está hablando de los activos intangibles que serán analizados en el siguiente punto de este artículo.

Por su parte, Mesén Figueroa (2012),

aludiendo al tema en referencia señala que todavía no existe un consenso respecto a cuál es la metodología idónea para medir financieramente el valor del capital intelectual. Explicando que desde la perspectiva contable, las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), en su propósito de normalizar procesos han establecido importantes restricciones para el reconocimiento del capital intelectual como activo intangible a nivel de los estados financieros de uso general. En consecuencia, de acuerdo con los criterios técnicos establecidos por la *NIC 38 Activos Intangibles*, una empresa está en posibilidad de reconocer un activo intangible si, y sólo si, cumple lo esbozado en el párrafo 18 de la citada Norma Internacional de Contabilidad.

Complementa la idea el autor anteriormente citado agregando que, al plantearse un escenario en el cual una empresa pague un valor razonable para la adquisición de un activo intangible, dicha empresa debe reconocer, en su estado de situación financiera, el activo intangible en cuestión por el valor razonable efectivamente transado, más todas las erogaciones necesarias para que el activo en referencia pueda estar disponible para la generación de beneficios futuros derivados de su venta o uso.

Es así como, en el caso específico del

capital intelectual, el reconocimiento contable en el estado de situación financiera de este activo intangible se llevará a cabo únicamente en el excepcional caso de que una entidad A, adquiera y, posteriormente, decida fusionarse con otra entidad B. Nuevamente se puede visualizar que la incorporación del aspecto relacionado a los activos intangibles, abre la puerta para procesar los diferentes modelos que han sido propuestos para medir el capital intelectual del talento humano en una organización.

### 1.1. Activos intangibles

Derivados en el contenido de la norma, de acuerdo a (Guajardo y Andrade, 2014) citados por Gaona et al., (2015), los activos intangibles son todos aquellos activos no circulantes que sin ser materiales o corpóreos, son aprovechables en el negocio. Como tales, tienen las siguientes características: a) representan costos que se incurren, o bien derechos o privilegios que adquieren para aportar beneficios específicos a las operaciones de la entidad durante periodos que se extienden más allá de aquel en que fueron incurridos; b) los beneficios futuros que se espera que se encuentren en el presente en forma intangible a menudo representados mediante un bien de naturaleza incorpórea.

Asumiendo el autor la posición, que el hecho de no contar con una característica física no impide de ninguna manera que se le consideren activos legítimos, su característica de activo se la da su significado económico más que su existencia material específica. Este argumento soporta la incorporación del capital intelectual como activo intangible.

Complementa lo ya expresado por (López, 2008) citado por Robles y Zarate (2013), autores que sostienen la posición que los activos intangibles forman parte de los factores principales del desarrollo y logro de las organizaciones, razón por la cual necesita de atención e inversión. Y agregan, a tal efecto ellos alegan que una empresa cuente con unas instalaciones de primer nivel no representa una garantía para lograr una posición competitiva en los mercados, ya que es importante además, contar con procesos de innovación en forma constante, el tener un talento humano con las competencias adecuadas al puesto de trabajo, un segmento de clientes con alta fidelidad a la organización, capacidad de liderazgo, excelentes relaciones entre los empleados, la credibilidad de los directivos, el tener una habilidad para mantener y atraer a los profesionales más preparados. Es decir, se requiere ser una empresa altamente

competitiva y socialmente responsable.

De igual forma, refiere al autor anteriormente citado, que el capital intelectual puede lograr cambiar la manera de llevar a cabo negocios, debido a su contribución no solo a fijar el valor real de las organizaciones, sino, lo más importante, a incorporarles valor a éstas, en consecuencia, un valor agregado, lo que traerá como resultado un cambio importante en la economía, puesto que el mercado se hará más competitivo, dando lugar a una mejor calidad de productos y servicios, por consiguiente, una mayor satisfacción en el requerimiento del servicio.

Por lo cual, frente a estos nuevos paradigmas generados en la sociedad del conocimiento, la economía actual exige gente calificada, motivada, comprometida, que apoye los planes de crecimiento. En este sentido, se debe promover el logro de los objetivos para dar respuesta satisfactoria en cuanto a medir el Capital Intelectual, o sea, de dónde se origina el valor producto del conocimiento, el cual debe poseer toda entidad como recurso esencial para crear valor y, al final, forjar beneficios financieros a favor de la organización y por ende del talento humano que la conforma.

Este aspecto reseñado por los autores, es vital para cualquier empresa, en el entendido que deben aprender a valorar su talento humano, pues es a través de las capacidades que ese personal puede poner en ejecución que la organización saque ventajas comparativas frente a la competencia.

## 2. Gestión del talento humano

Analizado en el punto anterior los activos intangibles, lo cual evidencia la importancia del capital intelectual para una organización, se explora en este apartado al talento humano, iniciando con Chiavenato (2009), para quien la gestión del talento humano es la forma en la cual la gerencia de una empresa conjuntamente con su equipo de trabajo, asume los procesos inherentes a la selección, capacitación, liderazgo, además se encarga de motivar, evaluar y recompensar a sus trabajadores, es decir, apalanca su recurso. Por ello, con esa visión puede hacer posible crear la mejor empresa, al propugnar el empoderamiento de su gente, a través de un mejoramiento de la calidad de vida laboral.

Lo manifestado por Chiavenato es complementado por González y Ramos (2013), al referir que la gestión del Talento Humano es aquella cuyas principales actividades

son reclutamiento, selección, socialización, capacitación, administración de salarios, prestaciones, higiene y seguridad, relaciones sindicales entre otras. Como puede evidenciarse esta apreciación de los autores guarda una total correspondencia, es decir, escriben con basamentos en línea lo relacionado a la temática.

Por otro lado, manejando criterios que agregan valor a la temática en estudio, se encuentra la posición asumida por Barreto y Azeglio (2013), de acuerdo a estos autores, la gestión del capital humano, como lo denominan, está viviendo cambios radicales tanto en su concepto como aplicación, lo cual la convierte en factor esencial para el logro de las ventajas competitivas de la empresa, como son los recursos financieros, tecnológicos y de otro tipo.

Asimismo señalan que, los procesos de gestión y evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los cambiantes escenarios. Bajo estas premisas, agregan que para toda empresa involucrada en el desarrollo o gestión del *capital humano*, denominado así por especialistas contemporáneos, se considera que es éste el factor principal de la productividad, adicionalmente fuente del progreso económico.

Además en la economía global, nacida de la producción y competencia basadas en la información, el capital humano se caracteriza por su independencia, su asimetría, su regionalización, la creciente diversificación dentro de cada región, su inclusividad selectiva, su segmentación excluyente. Este enfoque desde el cual abordan el tema los referidos autores, sustenta lo revisado hasta ahora porque complementan las ideas de los autores referenciados con anterioridad.

Se avanza en el análisis con la revisión de Cuesta (2010), para este autor en la sociedad del conocimiento, la gestión del talento humano se asume como un paso flexible en el cual las personas son actores principales de la transformación social, trabajan de manera colaborativa y se enfocan en una visión compartida, articulando las diferentes áreas. Es así como, en este entorno social, la gestión del conocimiento es el proceso que apalanca a las personas para que desarrollen sus potencialidades a los fines que puedan resolver los problemas del contexto mediante la colaboración.

Es decir, un trabajo en equipo que permita lograr el objetivo propuesto mediante el trabajo de todos. De allí, que la gestión del talento humano, tenga por propósito la gestión de personas que trabajan en la organización

laboral, como portadoras del conocimiento que no puede tratarse descontextualizado o independientemente, porque son seres sociales, por lo tanto el trato que reciban no debe estar al margen de la organización que lo condiciona y donde queda materializado parte de ese conocimiento, a utilizarse en su continua y necesaria renovación. Para lograr alcanzar esta meta, la empresa en su afán de ser más rentable, debe proporcionar las condiciones óptimas para que su talento humano se sienta motivado para desarrollar las tareas propias de su asignación.

Majad Rondón (2016), por su parte también hace su aporte a la temática señalando que la gestión del talento humano para el fortalecimiento del trabajo corporativo apunta a configurarse como el proceso administrativo de inserción del componente humano, en función de las competencias individuales de cada persona, para la consecución de los objetivos organizacionales, respetando las etapas de planificación, ejecución y control, bajo los principios de identidad, cultura y filosofía colectiva. Esta definición articula el componente humano con el desarrollo de sus competencias, partiendo que la persona debe ocupar una posición en la empresa que vaya acorde a su desarrollo personal y profesional, porque ese aspecto le da

la experticia en las funciones a desarrollar.

Finalmente, Mathis & Jackson (2008) citados por Zapata et al., (2013), exponen la posición asumida con respecto al tema, al respecto sostienen que el capital humano se constituye, además se manifiesta en las consecuencias provenientes de un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y experiencias de todos los trabajadores, así como su respectiva capacidad para actualizarlo, adaptarlo, compartirlo y hacerlo cada vez más productivo para la organización. En este sentido, como parte del proceso la organización se convierte en el campo de acción de múltiples ciencias, como resultado de un reclamo general y particular presentado por aquellos grupos que se ven impactados por las decisiones empresariales.

Todo este comportamiento organizacional surge en respuesta a las necesidades de competitividad para representar valor empresarial, en la forma requerida para satisfacer y cumplir con las expectativas de cada uno de los actores involucrados. En consecuencia, estas reflexiones guardan una correspondencia total con lo afirmado por los anteriores autores, todos coinciden en el argumento que lo más importante es la gente, pero es necesario capacitarlo,

formarlo, brindarle las herramientas necesarias para que coadyuve a mejorar la productividad de la organización.

## **2.1 Gestión del conocimiento**

Para examinar el contenido de este punto, se trabaja en primer lugar, la posición expresada por Cuesta (2010), quien sostiene que en la práctica empresarial la gestión del conocimiento no puede tratarse independientemente de la gestión humana, porque las personas que trabajan lo reflejan en los procedimientos de trabajo, estructuras organizativas, sistemas informativos, relaciones con los clientes, documentos, entre otros. Situación que es totalmente cierta y alude el desarrollo de una serie de procesos organizacionales que se cumplen en la empresa, sin embargo, al enarbolarlo bajo esas premisas, se evidencia que es necesario fortalecer esa gestión.

Por su parte, Fernández (2011), plantea que la gestión del conocimiento es el habilidad de transformar la información y el capital intelectual de la organización en valores duraderos para la misma, integrando los diversos saberes que cada miembro va descubriendo, enriqueciendo y compartiendo, permitiendo de esta manera aumentar su potencial cognitivo, el cual articula con el quehacer propio de su desarrollo dentro

del centro de trabajo.

En correspondencia con lo planteado hasta ahora, surge el aporte de Arteché (2011), quien asegura que administrar el conocimiento es dar pauta a mantener, como una constante, el aprendizaje, la creación, codificación, transmisión, aplicación y reutilización, a su vez involucra la transmisión de experiencias y nuevos conocimientos entre los miembros de una organización, con el propósito de acrecentar su capacidad innovadora y creativa frente a los acontecimientos presentados en su entorno, permitiendo así el logro de una ventaja competitiva. Este autor, agrega una variable diferente a lo escrito por los anteriores autores, y es precisamente, la transmisión de experiencias, elemento considerado de gran importancia, porque es justamente ese factor el que se aúpa en la estandarización de normas de calidad, al establecer dejar por escrito todos los procedimientos.

También Rivero (2009), hace un aporte al tema comentado, el mismo está referido que dentro del proceso de gestión del conocimiento es necesario analizar cuatro elementos fundamentales que están orientados a enfocarse a las personas, quienes son finalmente las

generadores del conocimiento y en quienes se centraría la atención para facilitar una nueva adquisición mediante actividades motivacionales, de interrelación y comunicación, centrarse en las herramientas tecnológicas, contribuyendo con dispositivos de apoyo para facilitar la generación, transmisión de conocimientos; enfocarse en las prácticas organizacionales, donde se determina la manera de aplicarlos y los procesos de coordinación para colaborar, interactuar, compartir los saberes.

De igual forma, este autor en su exposición articula los contenidos con lo analizado por anteriores autores, no obstante agrega el tópico prácticas organizacionales, como medio de armonizar los procesos organizacionales, porque sin duda alguna la gestión del conocimiento vista desde este ángulo, involucra entre otras cosas, formular estrategias dentro de los planes de la empresa que hagan posible su transferencia. Adicionalmente, hay que insistir en la necesaria motivación del personal, al igual que la estimulación de la creatividad e innovación porque eso garantiza mejoras en los procedimientos.

Cierran este punto González et al. (2014), afirmando que la gestión del conocimiento se ha

venido tratando en diversas oportunidades como una factor que genera ventaja competitiva, un proceso de gestión e incluso esquema de valor oculto productor de ventajas competitivas para las organizaciones modernas, ya sean esas con ánimo de lucro u organizaciones académicas que tienen como fin promover conocimiento, en tal sentido, existe una inminente coincidencia y es que en un mundo tan cambiante como el actual es el conocimiento un factor diferenciador en aras al desarrollo organizacional, ya sea este generado por sus miembros o por la misma organización.

A su vez, es claro acotar que en términos de la gestión moderna, los modelos de gestión aplicados corporativamente pueden favorecer o disminuir los flujos de conocimiento al interior de las organizaciones del siglo XXI, esta acepción se fundamenta en que de acuerdo al juego de variables expuestas en un modelo, así será su comportamiento eficaz de los objetivos propuestos por el mismo. Estos autores hablan de la promoción del conocimiento, quedando claro su transferencia. Resaltan el trabajar de manera colaborativa para lograr el desarrollo. Sus aportes están dirigidos más a la organización como gestora del proceso que al talento humano garante de los mismos.

## 2.2 Capital intelectual

Considerando importante abordar este tema como derivado del propio proceso de gestión del talento humano al articularlo con la contabilidad de la empresa, hacen sus aportes Villegas González et al., (2016), para estos autores el capital intelectual es un activo intangible no transferible que tiene la virtud de generar riqueza en una organización, gracias a la combinación de elementos de naturaleza intangible así como de sus recursos humanos y estructurales, permitiendo capitalizar experiencias, transformando el conocimiento en una ventaja competitiva. Como se ha venido hablando en cada una de las exposiciones de los autores consultados, es el talento humano quien propicia las mejoras de los procesos organizacionales, promueve la competitividad generando valor agregado y consolida el apalancamiento financiero de la empresa.

Con respecto a lo planteado, Chiavenato (2002) citado por Gaona et al., (2015), asegura que por siempre ha sido considerado que el valor de una empresa en particular, está determinado por sus activos tangibles, tales como máquinas, fábricas, terrenos e instalaciones, por lo que no ofrecen, aún, una guía real sobre la capacidad

de competitividad actual o el potencial de utilidad futura de una empresa, de este modo es posible entonces registrar en los nuevos y complementarios Estados de Capital Intelectual, valores tan importantes como la capacidad innovadora y emprendedora, la lealtad de los clientes hacia una empresa determinada, el valor de las personas, los índices de fortalecimiento o probablemente el coeficiente representativo del talento de la gente en función de sus ventas. Planteamiento coincidente con lo esbozado hasta ahora, hay que enfatizar en la pertinencia de incorporar a los procesos contables los activos intangibles.

Por su parte, Nevado y López (2002), citados por Ortiz et al. (2015), conceptualizan el capital intelectual en consideración al agrupamiento de activos que tienen las diferentes organizaciones, los mismos no aparecen incorporados en los estados contables que tradicionalmente se han llevado, pero aun así la empresa reconoce su valor como parte fundamental de su capital humano e incluso los articulan con otros activos entre los cuales se pueden mencionar la comunicación, los productos o servicios, el capital relacional, la calidad, así como un elemento imprescindible relacionado a la creatividad e innovación.

Estos aspectos estructurales hacen posible el aprovechamiento de oportunidades, compitiendo así con base a aspectos generadores de un valor agregado. De esta manera los logros serán parte de los beneficios, de acuerdo a la proyección de la organización, reflejada en su plan de negocios.

Villegas González et al., (2016), agregan algunos elementos que no habían sido considerados por otros autores analizados con anterioridad en este trabajo, para ellos el capital intelectual radica en el capital humano, el capital estructural y el capital relacional de las empresas, haciendo hincapié que esto incide de manera directa en los conocimientos, competencias y capacidades que poseen las personas, adicionalmente procesos y procedimientos propios de toda organización, así como con las relaciones y alianzas que se mantienen con clientes y proveedores, lo cual propicia, además genera riqueza en estas empresas. Estos autores en sus argumentos agregan nuevos elementos, entre los cuales mencionan las relaciones y alianzas, es decir el capital relacional que fortalece en muchas oportunidades los procesos organizacionales.

Según Hernández (2002) citado por Joya Arreola et al., (2015), es necesario dejar claro

que el valor agregado reflejado en determinada organización, será el resultado del esfuerzo de su capital humano, gestionando de manera proactiva su conocimiento, el cual pasa a formar parte de uno de los activos más valiosos. En consecuencia, aun cuando en la contabilidad tradicional todavía existe un poco de resistencia para plasmarlo en los estados contables, por ser considerado un intangible difícil de medir, los esfuerzos por mejorar este aspecto han llevado a ser considerados dentro de las normas internacionales.

También es posible evidenciar los puntos en los cuales se centran numerosas investigaciones a los fines de proyectar al capital intelectual desde el enfoque financiero-contable, es decir partiendo de fundamentarlo en los principios y normas por los cuales se regulan los determinados procesos. Precisamente bajo esta premisa se precisa alcanzar la comparabilidad y armonización de la información financiera producida por la organización. Por ello, implementar las metodologías que han sido creadas para medir ese capital intelectual, propicia el gestionamiento de información que puede complementar los estados financieros. Esta explicación se concentra en separar ambos esquemas, considerándolos de manera individual, situación que no es

considerada como recomendable, porque existe unanimidad de criterios que piensan debe hacerse la incorporación de los activos intangibles en los estados financieros de las empresas.

Cierra el punto Mesén Figueroa (2012), quien considera que el capital intelectual, está integrado por las destrezas, los conocimientos, la capacidad gerencial y de innovación del personal de las organizaciones, por lo tanto, representa una de las principales fuentes de generación de valor para éstas. No obstante, resulta clara la existencia de importantes dificultades implícitas en los procesos de valoración financiera y contable de este activo intangible, aspecto que incluso todavía hace que no sea factible dar fiabilidad a los resultados que se derivan de la aplicación de las diversas técnicas de valoración existentes. Aun cuando este autor guarda afinidad con las exposiciones realizadas, incorpora en su aporte la necesidad de valorar el capital intelectual, pero además hace una crítica sobre las dificultades suscitadas para incorporar este activo intangible.

### **2.2.1 Métodos para medir el capital intelectual**

En correspondencia con el resto de los puntos abordados en este trabajo, se hace una breve revisión de uno de los aspectos puntuales

derivados del tema, es precisamente la medición del capital intelectual, en este sentido, Joya Arreola et al., (2015), sostienen al igual que otros autores referidos, la importancia de considerar a los conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas del talento humano de una organización, como el valor intangible de mayor significancia, sobretodo porque parte de su función dentro de una empresa está relacionada de manera directa con la gestión de ese conocimiento, el cual es utilizado para crear ventajas competitivas con respecto a su entorno.

De igual forma, hacen mención que desde hace dos décadas se ha podido evidenciar una especie de transición entre la contabilidad tradicional, en donde son considerados de manera prevalente los tangibles por considerarlos generadores de riquezas además de capital, y aquellos que son proclives a pensar en una sociedad fortalecida por la valoración del conocimiento y la información, es decir por activos intangibles, los cuales son producidos por el capital intelectual de ese talento humano.

Es así, como los citados autores refuerzan el planteamiento que los activos intangibles entre otros elementos, están conformados por las relaciones con los proveedores, lealtad de

los clientes, alianzas estratégicas, además del involucramiento de la tecnología informática, a través de un uso apropiado a los objetivos planteados. Redundando todo lo expresado en la rentabilidad y productividad de la organización.

Estos autores aun cuando guardan correspondencia con planteamientos realizados con anterioridad, agregan en sus argumentos nuevos elementos, como son: las relaciones con proveedores y el uso de la tecnología informática. Aspectos a incorporar en una nueva conceptualización que pueda generarse.

Complementan lo expuesto los citados autores, quienes afirman que los intangibles señalados en el anterior párrafo, aun cuando son considerados el eje de acción del proceso, no son reconocidos por todos los involucrados como elementos influyentes en el valor contable existente que ostenta una empresa. De allí, la dificultad para reflejarlos en los estados financieros contables y en los informes de gestión que constituyen la base del proceso de toma de decisiones gerenciales. Razón por la cual los activos intangibles en cualquier empresa son difíciles de cuantificar, siendo pertinente aclarar que aún no se ha consolidado un cuerpo teórico que aporte resultados concluyentes y de aceptación

universal sobre la identificación, medición, registro e información del capital intelectual. Por ello, hay que continuar investigando, aportando teoría y metodologías sobre el tema.

Asumen una posición controversial Villegas González et al. (2016), quienes aseguran que gracias al valor que se le ha dado al capital intelectual dentro de las organizaciones se han construido una serie de modelos para su medición, dado que las medidas financieras resultan ser insuficientes para dirigir el proceso en la toma de decisiones en las empresas, adicionalmente, los sistemas tradicionales de la contabilidad solo señalan los resultados de hechos ya ejecutados y que poco aportan para actuaciones del futuro; por tal motivo se hace necesario que estas estén acompañadas de medidas no financieras para determinar aquellos elementos que contribuyan a que las empresas sean más competitivas.

De igual forma, agrega que el modelo del VAIC™ en investigaciones empíricas ha probado ser una herramienta útil en la generación de información relacionada con la eficiencia en la creación de valor añadido de los activos tanto tangibles como intangibles de las empresas, asumiendo que el capital intelectual de una empresa influye positivamente en su desempeño, rentabilidad, capitalización y valor de mercado

en el precio de sus acciones, y por ende en su competitividad.

Como puede evidenciarse de los aportes generados a lo largo del trabajo, estos autores además de defender la posición de incorporar los activos intangibles, justificando que si hay métodos que permitan medirlo, también recogen algunos elementos contenidos en otras definiciones, como son desempeño, rentabilidad y competitividad.

Por otro lado, Mesén Figueroa (2012), hace su contribución, aportando los modelos que intentan, desde un enfoque financiero, determinar el valor del capital intelectual:

Según este autor citando a González y Ortega (2011), el primero es el Modelo de SKANDIA: Este modelo fue diseñado por Edvinson en el año 1998. Tiene como propósito el establecimiento de una metodología para medir el proceso de creación de activos intangibles de una empresa y, por consiguiente, determinar el desarrollo de su capital intelectual. Muchos expertos consideran que cumple con las expectativas para las cuales fue generado, no obstante, es necesario estimular al empresariado para que se haga.

El segundo Modelo Technology

Broker, fue desarrollado por Brooking en el año 1997, tiene como fin medir el valor de los activos intangibles de una empresa generados internamente. Con una apreciación menos positiva, los autores consideran se plantea la misma situación, sensibilizar al empresariado para que se incorpore a los estado y procesos financieros de las organizaciones.

El tercer Modelo Balanced Scorecard, fue creado por Norton y Kaplan en el año 2000. El modelo generado por estos autores como contribución a la solución de una problemática que se viene presentando por décadas, está conformado o estructurado por un sistema de indicadores tanto financieros como no financieros, los cuales tienen la misión de medir la totalidad de los resultados alcanzados, los cuales son cargados en una matriz previamente diseñada para tal fin. Es uno de los más conocidos y su implementación ha podido ser demostrada en organizaciones empresariales.

### **3. Organizaciones empresariales**

Con respecto a este último punto que conforma la estructura del trabajo que se expone, Joya Arreola et al., (2015), sostienen que existen infinidad de modelos e incluso metodologías relacionadas con el capital intelectual, las cuales

a través del tiempo han sido desarrolladas tanto teóricamente como en el campo de trabajo, es decir probadas en la práctica organizacional.

En este sentido, se le está dando prioridad producto del alto nivel de competitividad en un entorno con ansias de consolidar metas, al conocimiento como factor que apalanca los procesos productivos y estándares de calidad en los procesos donde se incorpora. Y es que está demostrado la relevancia del capital intelectual, por lo tanto su medición e incorporación en los procesos contables, es vital para cualquier empresa que requiera información útil para consolidar una toma de decisión exitosa.

Por lo tanto, es necesario continuar insistiendo en la necesidad de incorporar los activos intangibles en los procesos contables, midiéndolo a través de cualquiera de los métodos que hasta ahora han sido generados. Al hacerlo de manera continua y permanente, las organizaciones empresariales van a poder visualizar que son parte de la dinámica contable porque en la cotidianidad conforman el factor potenciador de la productividad y rentabilidad.

Finalizan este aporte López et al. (2008), para quienes los activos intangibles constituyen uno de los principales factores del éxito presente

y futuro de las empresas, incrementándose cada vez más las inversiones en los mismos. Aseguran con respecto a lo planteado, que está claro un punto vital para cualquier organización y es el referido que tener unas instalaciones modernas no garantiza a las entidades una posición competitiva en los mercados, por el contrario es necesario contar, además, con procesos de innovación permanente, disponer de un personal con las competencias adecuadas al puesto de trabajo, poseer una fidelidad de los clientes, la capacidad de liderazgo, las relaciones entre trabajadores, la credibilidad de los directivos, habilidad para retener y atraer los mejores profesionales, entre otros.

## Conclusiones

En definitiva, el desarrollo de todo un agregado de atributos de carácter intangible se está convirtiendo en uno de los puntales básicos de las empresas, al encontrarse, éstas inmersas en una economía cuya piedra angular viene constituida por el conocimiento, como único medio de competir en un mundo cada vez más globalizado. De igual modo, por extensión, un valor de producción mayor para un área geográfica, no garantiza excelentes resultados a futuro, ni tan siquiera su competitividad,

precisará también valores adecuados en factores intangibles, que garanticen, a medio y largo plazo, esa ganancia.

De lo expuesto se evidencia la urgencia que tienen las organizaciones de asumir con prioridad una gestión del talento humano articulada con los procesos contables de la empresa, porque así como son medidos los recursos financieros tangibles, también es necesario hacerlo con los activos intangibles, representados por lo más valioso que tienen, su gente, porque sin ese talento humano no pueden sacar los procesos adelante, por lo tanto, deben lograr su empoderamiento garantizando la formación continua, el mejoramiento de la calidad de vida y el apalancamiento operativo de las funciones que les corresponde cumplir dentro de la empresa. Un personal motivado es proactivo, se plantea diferentes escenarios para hacer de su organización la más competitiva.

## Referencias bibliográficas

- Arteche, M. (2011). Retos y alternativas de la gestión del conocimiento como propuesta para la colaboración en organizaciones inteligentes. *Educación*, 47(1), 121-138.
- Barreto, Ariel & Azeglio, Armando. (2013). La problemática de la gestión del capital humano en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la Ciudad de Buenos Aires-Argentina. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(6), 1140-1159.

- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. ECOE Ediciones. Bogotá. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de la Organización*. Mc Graw Hill. Bogotá.
- Fernández, C.A. (2011). *Modelo sobre competencias gerenciales para el personal directivo de tecnología del sector financiero basado en enfoque de organizaciones inteligentes*. Tesis doctoral. Programa Doctorate of Philosophy. Tecana American University.
- Gaona, L.; Nahuat, J.; Barboza, H. (2015). Pertinencia de los indicadores para medir el capital intelectual en la empresa familiar. *Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad; noviembre 2015: 1177-1192*.
- González, J.; Rodríguez, M.; González, O. (2014). Análisis comparativo de los modelos de gestión del conocimiento aplicados a la empresa. En R, Llamasa Villalba (Ed.). *Revista Gerencia Tecnológica Informática, 13(36), 75-91*.
- González, S.; Olivares, N. y Ramos, J. (2013). *Planeación e Integración de los Recursos Humanos. Capital Humano*. Grupo Editorial Patria. Segunda Edición. México
- Irarrázabal, A. (2010). *Contabilidad: Fundamentos y usos*. Ediciones UC. Chile.
- Joya, R.; Gámez, L.; Ortiz, M.; Gálvez, A. (2015). Medición del capital intelectual en empresas mexicanas. *Retos de la Dirección, 9(1), 79-95*.
- López, V.; Nevado, D.; Baños, J. (2008). Indicador sintético de capital intelectual: humano y estructural. Un factor de competitividad. *EURE (Santiago), 34(101), 45-70*.
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación, vol.40 no.88 Caracas ago. 2016*. Disponible en: [www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1010](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010).
- Mesén, V. (2012). Capital intelectual: Su valoración en el contexto empresarial. *Tec Empresarial, Noviembre 2012, Vol 6 Num 3/p. 25-31*. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4088376.pdf>
- Ortiz, M.; Gálvez, A.; Borrás, F. (2015). Un pensamiento sobre capital intelectual en la empresa. *Visión Contable N° 13. Enero-diciembre de 2015. Págs. 113-133*. Disponible en: <http://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/VisionContable/article/viewFile/68/38>
- Rivero, S. (2009). *Guía rápida y herramienta de apoyo para la gestión del conocimiento en las PyMEs*. España: Consejo Económico y Social.
- Robles, J.; Zárate, R. (2013). Impacto del capital intelectual en facultades de negocios de las universidades públicas. *Sotavento MBA, N° 22, pp. 68-81*.
- Tapia, C. (2016). *Contabilidad financiera a corto plazo*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México.
- Tobon, S.; Parra, H. (2016). *La gestión del talento humano en Latinoamérica: Análisis de algunas experiencias*. Kresearch Corporation
- Villegas, E.; Hernández, M.; Salazar, B. (2016). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. *Revista Contaduría y administración. Volume 62, Issue 1, January–March*

2017, P. 184-206. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104216300602>

Zapata, J.; Gutiérrez, S.; Rubio, M. (2013). El rol del capital humano en la generación de valor: variables determinantes. *Revista Ciencias Estratégicas*, vol. 21, núm. 29, enero-junio, 2013, pp. 31-47. Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia.

# Una mirada de la cultura organizacional y su incidencia en la competitividad de las organizaciones en el contexto global

Isabel Regina Armas Heredia  
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador  
Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables,  
Mérida, Venezuela  
Correo electrónico del autor: isabel.armas@utc.edu.ec  
Recepción: 12 Octubre 2017  
Aprobación: 7 Diciembre 2017

## Resumen

En el campo administrativo, la globalización se entiende como un proceso que ha introducido transformaciones relevantes en el funcionamiento de las organizaciones. Tales cambios, revelan la importancia estratégica adquirida por la dimensión cultural como base del desarrollo organizacional, pues a partir de ésta se promueve un mejoramiento en el desempeño, la productividad y la competitividad empresarial en los mercados globales. En esta dirección, el artículo tiene como objetivo analizar la incidencia de la cultura corporativa en la competitividad de las organizaciones en el contexto global. Para el alcance de este objetivo, metodológicamente se procedió a formular un diseño investigativo basado en la revisión y análisis de literatura en los campos de la globalización, y la cultura organizacional, así como de su incidencia en el desarrollo de las organizaciones. El trabajo se estructuró en tres secciones: en la primera, se aborda el tema de la globalización enfatizando en sus implicaciones en el desarrollo de las organizaciones; en la segunda, se diserta sobre la cultura organizacional como elemento clave que contribuye con el desarrollo de las organizaciones en el contexto global y en la tercera, se presentan las conclusiones destacando la importancia estratégica adquirida por la cultura corporativa como elemento que contribuye con el mejoramiento del desempeño y la competitividad de las organizaciones en los mercados globalizados.

**Palabras clave:** globalización, organizaciones, cultura organizacional, desarrollo organizacional, competitividad.

# A look at the organizational culture and its impact on the competitiveness of organizations in the global context

## Abstract

In the administrative field, globalization is understood as a process that has introduced relevant transformations in the functioning of organizations. Such changes reveal the strategic importance acquired by the cultural dimension as a basis for organizational development, since it promotes an improvement in performance, productivity and business competitiveness in global markets. In this direction, the article aims to analyze the impact of corporate culture on the competitiveness of organizations in the global context. To reach this objective, methodologically, a research design was developed based on the review and analysis of literature in the fields of globalization, and the organizational culture, as well as its impact on the development of organizations. The work was structured in three sections: in the first, the topic of globalization is addressed, emphasizing its implications for the development of organizations; In the second, the organizational culture is discussed as a key element that contributes to the development of organizations in the global context and in the third, conclusions are presented highlighting the strategic importance acquired by the corporate culture as an element that contributes to the improvement of performance and competitiveness of organizations in globalized markets.

**Keywords:** globalization, organizations, organizational culture, organizational development, competitiveness.

## Introducción

La globalización se concibe como un proceso que ha inducido transformaciones profundas en las dimensiones sociales, económicas, institucionales, culturales y ambientales que se articulan para promover el desarrollo económico y social en los diversos países. En tal sentido, el funcionamiento de las organizaciones no está ajeno al proceso global, pues se han introducido cambios trascendentes en los modelos de gestión para el alcance de la competitividad de las empresas en los mercados globales.

Como parte de los cambios experimentados

por los modelos de gestión organizacional, destaca el paso de las formas organizativas jerárquicas, con estructura centralizada, basadas en la división del trabajo, en las cuales la cultura organizacional no se configuraba como un aspecto clave del desarrollo organizacional; hacia nuevas formas de organización caracterizadas básicamente por una estructura descentralizada, la promoción del trabajo en equipo para la gestión del conocimiento, la participación de sus miembros en la toma de decisiones, así como la conformación de una cultura empresarial como base del desarrollo organizativo.

Considerando los argumentos expuestos, este artículo tiene como objetivo analizar la

incidencia de la cultura organizacional en la competitividad de las organizaciones en el contexto de la globalización. Para el desarrollo del mismo, se ha seguido una metodología basada la revisión de literatura especializada en las líneas de investigación relacionadas con la globalización, y la cultura organizacional.

El artículo se ha estructurado en tres secciones. En la primera, se diserta en torno a la globalización y sus efectos en el desarrollo organizacional, con especial énfasis en los fundamentos que han generado la homogenización de las prácticas y estructuras organizativas como es el caso de las denominadas Megaempresas; en la segunda, se aborda la influencia de la cultura en el desarrollo organizacional, precisando los aportes de la dimensión cultural a la competitividad de las organizaciones en los mercados globalizados; finalmente en la tercera, se presentan las conclusiones del estudio enfatizándose en la importancia de la cultura organizacional para el mejoramiento de la competitividad empresarial, lo cual se alcanza en la medida que los miembros de la organización se identifican con los valores, intereses, objetivos y prácticas que conforman la dimensión cultural de la organización.

### **El contexto global como base del desarrollo organizacional**

El término globalización se entiende como un proceso de transformación de las diversas dimensiones que conforman el desarrollo. Concretamente en el campo de las organizaciones, a partir de este proceso se ha generado un cambio en las estructuras económicas, sociales, culturales, institucionales y tecnológicas que rigen su funcionamiento en el contexto global.

Al respecto Ritzer (2007), define la globalización como un proceso de cambio estructural que enfatiza en la difusión de las prácticas, el incremento de las relaciones comerciales entre las naciones, la existencia de nuevas formas de organización de la vida social, así como la existencia de una conciencia socialmente compartida.

Sobre la base de esta definición, se deduce que las implicaciones de la globalización en el desarrollo de las organizaciones, no solamente se presentan a nivel económico, pues además de los cambios introducidos a nivel de los sistemas de producción, se ha presentado transformaciones de carácter social, cultural e institucional que han inducido transformaciones en cuanto a las relaciones sociales establecidas en el marco de las actividades productivas, los modelos de gestión

organizacional, así como los fines y metas de la organización.

En esta dirección Ritzer (2007), plantea que la globalización se gesta a partir de la teoría de la modernidad, bajo la cual se destaca el papel desempeñado por las organizaciones capitalistas, así como de los Estados modernos, en la promoción del desarrollo económico y social. Para el autor, en esta concepción de lo global destacan los aportes de la teoría marxista así como de la teoría weberiana.

Desde la postura marxista, la principal fuerza que impulsa la globalización se encuentra la necesidad de las corporaciones de obtener niveles de ganancias crecientes a partir de la existencia de un imperialismo económico de amplio alcance, así como la necesidad de las empresas, instituciones y del Estado de promover una hegemonía cultural a nivel mundial; mientras que desde la posición de Weber, se enfatiza en la diseminación y aplicación de las estructuras racionalizadas a nivel global.

Concretamente a nivel cultural, Ritzer (2007) plantea que con la globalización, se ha generado una homogenización de los códigos y prácticas comunes que rigen el funcionamiento de las organizaciones a nivel global. Esta tendencia

se asocia directamente “con la influencia internacional creciente de una cultura particular” (p.133).

Bajo esta postura, las grandes corporaciones han fundamentado su expansión a nivel global, a partir de la aplicación de modelos de gestión basados en la promoción de una estructura homogénea en la organización en cuanto a servicios, productos, sistemas de producción y dirección, entre otros aspectos. Por ende, se puede afirmar que estas empresas han impulsado la conformación de una cultura organizacional homogénea como base de su desarrollo a nivel global.

Como ejemplo de los efectos de la globalización en el campo de las organizaciones, Ritzer (2007) expone el caso de la McDonalización, definido en los términos de un modelo de gestión caracterizado por la eficiencia en el servicio prestado al cliente; la calculabilidad de los tiempos de producción y de entrega; la predecibilidad y el control de las actividades y funciones; el desarrollo de procesos continuos de innovación y desarrollo tecnológico, así como la creciente racionalidad formal y la burocratización.

El proceso descrito, ha fundamentado la

expansión de las franquicias de comida rápida tanto en la sociedad americana, como a nivel mundial. A juicio de Ritzer (2007) esta franquicia se perfila como el prototipo de la racionalización y homogenización promovida por la globalización a nivel mundial.

En este contexto, Esteves (2000) señala que a partir de la década de los años noventa, se ha generado un proceso de internacionalización que ha conducido a lo que se ha denominado mundialización de la economía, caracterizado básicamente por las fusiones de empresas monopólicas u oligopólicas (Megaempresas), de distintos países que anteriormente competían en el mercado.

Para la autora, el proceso de mundialización de la economía ha traspasado las fronteras de los países de origen de las Megaempresas, pues éstas se han insertado en el contexto global con el fin de dominar los mercados internacionales. Como ejemplo de Megaempresas a nivel mundial, Esteves (2000) cita los casos de las siguientes fusiones:

1. En el campo automotriz: Chrysler (norteamericana) con Daimler-Benz (alemana) y; Volvo (sueca) con Renault (francesa).
2. En el área petrolera: Total Fina (belga) con la Elf Aquitaine (francesa).
3. En el sector farmacéutico: Glaxo Wellcome (Gran Bretaña) y Smith Kline Beecham (Estados Unidos).
4. En el sector financiero: se creó la International Exchanges (IX) a partir de la fusión de la Bolsa de Valores de Londres con la Bolsa de Valores de Francfort (Alemania).

Sobre la base de lo expuesto, se puede afirmar que la globalización se manifiesta en las dimensiones económicas, administrativas, técnicas, institucionales y culturales que fundamentan el desarrollo de las organizaciones en el escenario global, lo cual ha conducido a una homogenización de las prácticas, tecnológicas, sistemas de producción, incluyendo las tecnologías de información y comunicación.

La homogenización generada en el campo de las organizaciones a partir de la globalización, se evidencia en el campo contable a través de la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las cuales se han formulado para impulsar la utilización de un mismo lenguaje en la presentación y revelación de la información financiera de las organizaciones,

facilitando en consecuencia la toma de decisiones por parte de los usuarios externos e internos, y promoviendo la competitividad de las empresas a nivel internacional.

A partir de este proceso, las empresas al momento de realizar negociaciones internacionales como por ejemplo fusiones para conformar Megaempresas, revelarán la información contable requerida bajo el lenguaje NIIF, evitando tener que preparar la información financiera bajo los Principios Contables que rigen en sus países de origen, así como de los exigidos por los países en los que la corporación aspira operar.

Otros aspectos que revelan la homogenización inducida por la globalización a nivel de las organizaciones, se encuentran en la comercialización de los mismos bienes a nivel mundial aun cuando sus precios pueden varían, así como el establecimiento de relaciones comerciales virtuales para la compra de bienes y la prestación de servicios a través de las tecnologías de información y comunicación (internet, correo electrónico, entre otros.)

Así mismo, otro efecto de la globalización en el desarrollo organizacional se percibe en el papel estratégico que ha comenzado a tener

la cultura organizacional en la competitividad de las organizaciones, lo cual es una muestra de los cambios introducidos en los modelos de gestión de las organizaciones a nivel mundial. Tal aspecto, constituye el objeto de la siguiente sección.

### **La cultura organizacional y su influencia en la competitividad de las organizaciones**

En las últimas décadas, el término “cultura organizacional” también conocido como “cultura corporativa” ha comenzado a tener una importancia estratégica en el pensamiento administrativo, pues ésta se considera una de las dimensiones más importantes que influye de manera determinante en el desarrollo de las organizaciones, en la medida que promueve una mejora en la productividad y rendimientos de las mismas.

Desde esta postura, la cultura organizacional se configura como un aspecto complejo que condiciona el funcionamiento de las organizaciones, lo cual trasciende los límites del pensamiento administrativo para ubicarse a un nivel interdisciplinario, cuyo abordaje requiere de los aportes provenientes de diversas disciplinas entre las que destacan la psicología, la

sociología, la administración, la economía, entre otras. Es decir, la interdisciplinariedad se perfila como un mecanismo clave que promueve el desarrollo económico y social de la organización en sentido amplio.

A partir de la revisión de literatura especializada, Rodríguez (2009) plantea que el interés por el estudio del tema de la cultura organizacional se inicia a partir de la década de los años ochenta, como consecuencia de las diferencias de productividad encontradas al comparar el modelo de gestión empresarial norteamericano y el japonés. La evaluación de ambos modelos, mostró que el desempeño de las organizaciones japonesas en cuanto a calidad, y funcionalidad de sus productos era el resultado de la cultura organizacional, lo cual constituyó la base para considerar la dimensión cultural como un activo estratégico de las organizaciones.

Con relación al término cultura, el Diccionario de la Real academia Española (2017), la define como el “conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, entre otros.” Esta conceptualización, se fundamenta en los aspectos antropológicos de la cultura, pues se

enfatisa en los valores y creencias compartidas que forman parte del modo de vida de los grupos sociales. Así mismo, el Diccionario citado define las organizaciones como una “Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines”. A partir de ambos conceptos, se puede definir la cultura organizacional como el conjunto de valores, principios e intereses socialmente compartidos por los miembros de una organización.

Tal postura encuentra sus bases en el planteamiento de Rodríguez (2009), bajo el cual se abordan las organizaciones como “pequeñas sociedades con características culturales y con capacidad para crear valores y significados” (p.68). Esta concepción de las organizaciones, vincula directamente su desarrollo con una dimensión cultural que promueve el mejoramiento de su desempeño y el logro de los objetivos planteados.

Al respecto Cújar, Ramos, Hernández y López (2013), plantean que el concepto de cultura en el campo de las organizaciones, tiene sus bases en los aportes de la Escuela de las Relaciones Humanas de la Administración, la cual promovió un conjunto de investigaciones para determinar el efecto de los factores ambientales

y las condiciones físicas sobre el desarrollo del trabajo.

Posteriormente Schwartz y Davis (citados por Cújar, Ramos, Hernández, 2013) definieron la cultura organizacional como el conjunto de creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización, las cuales conducen al establecimiento de normas informales y no escritas que orientan su conducta y comportamiento para el alcance de los objetivos organizacionales. Como lo expresa Chiavenato (2006), la cultura se manifiesta en las organizaciones a partir de un “conjunto de hábitos, creencias, valores, tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización” (p. 319).

Puede afirmarse entonces, que la cultura organizacional se desarrolla a partir de las relaciones que establecen sus miembros, las cuales fundamentan la formulación de un conjunto de objetivos, valores, creencias e intereses socialmente compartidos. Estos se incorporan en la cultura corporativa de la organización, pues contribuyen de manera determinante con su desempeño y desarrollo.

En esta orientación Vargas (2007), define la cultura organizacional a partir de los

valores, principios, normas, conocimientos de los procesos productivos, entre otros aspectos que rigen el funcionamiento de la organización. Fundamentándose en esta conceptualización, Cantillo y Daza (2011) afirman que la cultura en las distintas organizaciones constituye la base para la conformación de esquemas valorativos entendidos como un sistema de relaciones que se establece entre las características de la organización y los actores que la conforman (empresarios, gerentes, empleados, entre otros.)

Sobre la base de lo expuesto, cabe mencionar que a partir de la cultura organizacional se ha inducido una transformación relevante en los esquemas organizativos, lo cual a juicio de Lanz (2001) se asocia directamente con el “clima cultural de la Modernidad, a las creencias imperantes, al sentido común dominante, al predominio de los prototipos racionales de la civilización del capital” (Lanz, p. 162). Desde esta postura, la posmodernidad se concibe como la base para la conformación de nuevas prácticas sociales fundamentadas en la cultura, emergiendo en consecuencia nuevas formas organizativas, que en líneas generales presentan una cultura organizacional caracterizada por Rodríguez (2009) en los siguientes términos:

1. Sistema complejo que tiene una influencia determinante sobre el comportamiento del grupo social que forma parte de la organización.
2. Construcción social (no legalizada) conformada a partir de las relaciones sociales establecidas por los miembros de la organización.
3. Activo intangible e inmaterial basado en los sistemas de comunicación existentes en la organización que contribuye con el mejoramiento del desempeño de la organización.
4. Carácter subjetivo, pues depende de la percepción y postura del observador.
5. En todas las organizaciones, las creencias, valores, intereses y objetivos no siempre resultan ampliamente compartidos y aceptados por todos los miembros de la organización.

Las características descritas se asocian con la cultura de las organizaciones posmodernas, en las cuales no existe un mecanismo de causalidad lineal que se traduzca en una forma pura de organizaciones posmodernas, pues éstas son el producto de una “hibridez de racionalidades,

como mezclas de formas, como superposición de esquemas funcionales” (Lanz, 2001, p. 164). Por ende, no existen en el campo empírico formas funcionales de organizaciones posmodernas, lo que existen son formas organizativas en las que convergen las prácticas administrativas del pensamiento tradicional con nuevas formas emergentes de organización (Lanz, 2001).

En tal sentido, resulta de interés destacar que bajo el pensamiento administrativo clásico, las organizaciones se gestionaron siguiendo las bases del modelo burocrático caracterizado básicamente por la división del trabajo, así como de tareas y funciones, la estructura vertical jerarquizada, la toma de decisiones centralizada, la inexistencia de liderazgo y motivación de los empleados, la ausencia de procesos de capacitación, entre otros aspectos. En este caso, la cultura organizacional no se consideró como una dimensión estratégica para promover el desarrollo de las organizaciones.

Posteriormente con la evolución del pensamiento administrativo, las organizaciones han adoptado nuevos modelos de gestión caracterizados por la descentralización, la gestión del conocimiento en el desarrollo organizacional, la participación del capital humano en la toma de

decisiones, la importancia de la calificación del capital humano, así como la incorporación de los valores e intereses de los miembros como parte de los objetivos organizacionales, mismas que adicionalmente ayudan a lograr una gestión de marketing eficaz que como dice Iturralde (2015), posicionen a la organización en el mercado relacionado a su target.

En esta dirección Lash (2005) plantea que en el contexto de la transformación de los modelos de gestión ha surgido una nueva forma organizativa conocida como desorganización. Para el autor, las desorganizaciones se definen como formas particulares de organización estructuradas a partir de un conjunto de valores. Estas formas organizativas, aun cuando se perfilan como formas particulares de asociación, no presentan una estructura formal e informal, su funcionamiento no está regulado a partir de normas, sino por medio de valores y se presentan dispersas en el plano global. Como ejemplo de desorganizaciones Lash (2005) cita el caso de las asociaciones laborales conformadas en el campo de la biotecnología, software y multimedia.

En esta orientación Lash (2005) distingue las organizaciones de las desorganizaciones en los siguientes términos:

1. Las organizaciones fundamentan su desarrollo a partir del cumplimiento de normas, mientras que las desorganizaciones se desempeñan en función de los valores.
2. Las organizaciones se desarrollan bajo una lógica de medios para el alcance de fines, los cuales pueden incorporar algunos valores; mientras que las desorganizaciones se desarrollan siguiendo una lógica de fines.
3. Las organizaciones se desarrollan sobre la base de una economía racional; mientras que las desorganizaciones se desarrollan bajo una economía del deseo y del afecto.

En función de lo expuesto, la dimensión cultural se ha configurado como un instrumento de gestión clave que promueve el mejoramiento de la productividad y la competitividad de las organizaciones en el contexto global. En esta dirección Anzola (2006) plantea que la competitividad de las empresas en los mercados globales se encuentra directamente relacionada con:

1. La cultura corporativa de la organización para adaptarse rápidamente a los cambios

del contexto.

2. La capacidad de la organización para administrar el cambio, lo cual implica controlar el impacto y formular estrategias para encaminar las bases de la transformación hacia el alcance de los objetivos y metas de la organización.
3. La articulación de las tres subculturas que forman parte de la organización precisadas desde la postura de Schein (citado por Anzola, 2006) en la subcultura en línea que fundamenta el desarrollo del trabajo en la organización a partir de la conformación de equipos y las comunicaciones; la subcultura ingenil que promueve el mejoramiento de los productos, procesos y equipos; así como la subcultura ejecutiva que prioriza el manejo de los recursos financieros de la organización.

Así mismo, cabe acotar que la dimensión cultural presenta diferencias dentro de cada organización, pues se gesta en función de la interacción social de sus miembros. Por ende, ésta no es el resultado de la imposición de normas y reglas, sino una construcción social colectiva conformada en función de la articulación de las

necesidades, objetivos y metas organizacionales con los valores, intereses y necesidades de sus miembros.

Desde esta perspectiva, también resulta de interés precisar que aun cuando la cultura organizacional es estable en el tiempo para conducir al alcance de los objetivos de la organización, ésta presenta un carácter dinámico y flexible para adaptarse con facilidad a los cambios del entorno, asumiéndolos como una oportunidad para promover el desarrollo organizacional y la competitividad en los mercados globales.

A juicio de Cantillo y Daza (2011), los elementos que fomentan una cultura organizacional que promueve la competitividad se precisan en los siguientes términos:

1. El liderazgo: la consolidación y competitividad de las organizaciones en los mercados nacionales e internacionales, depende en gran medida de las estrategias adoptadas por sus líderes. En tal sentido, Castillo y Daza (2011) definen un buen líder como el actor que se compromete con la misión de la organización; comunica la visión de la empresa; tiene confianza en sí mismo, así como integridad personal. De este modo, el líder influye

en la competitividad empresarial en la medida que sus decisiones promueven el desarrollo de la organización, a partir de la incorporación de innovaciones en productos y servicios prestados al cliente, así como en los procesos y sistemas de gestión que forman parte de la estructura de la organización.

2. Los seguidores: los empleados de la organización desempeñan una función clave para el mejoramiento de la competitividad de la organización, pues a partir de su desempeño contribuyen con el alcance de los objetivos de la organización. En tal sentido, el líder debe promover la conformación de un clima organizacional para que los empleados se identifiquen con el trabajo realizado, así como con la cultura corporativa que caracteriza la organización.
3. El capital humano: las habilidades, competencias y conocimiento de los miembros de la organización resultan un elemento clave para el mejoramiento de la competitividad de la organización. Al respecto cabe mencionar que una organización competitiva es aquella que

desarrolla la capacidad para gestionar el conocimiento, lo cual depende de la existencia de una cultura organizacional que promueva el trabajo en equipo, la innovación y el desarrollo tecnológico, la participación de los miembros en la toma de decisiones, la motivación de los empleados, entre otros aspectos.

4. La productividad: el mejoramiento de la productividad se alcanza a través de un proceso continuo de mejora en el desempeño de la organización a través de la utilización óptima de los diversos factores empleados en el desarrollo del proceso productivo.

Los elementos descritos, promueven la conformación de una cultura corporativa que sustenta la competitividad de las organizaciones en los mercados globales, pues las estrategias de posicionamiento y consolidación organizacional se formulan en función de los valores, intereses y objetivos planteados para el desarrollo de la organización.

En consecuencia la integración del liderazgo, los seguidores, el capital humano y la productividad, inducen a la conformación de una cultura organizacional que conduce al alcance

de las metas planteadas, lo cual representa una ventaja competitiva para el mejoramiento del desempeño y posicionamiento de la organización en el mercado.

De esta manera, la competitividad se entiende desde una postura que incorpora además de la dimensión económica, una de carácter cultural expresada en el consenso de los miembros de la organización sobre los principios y valores socialmente compartidos que regirán el funcionamiento organizacional para el alcance sus metas, incluyendo los aspectos relativos al posicionamiento de las organizaciones en el mercado.

Sobre la base de los argumentos expuestos, puede afirmarse que la cultura organizacional aporta las bases para la adopción de las estrategias que inducen a la conformación de una ventaja competitiva, las cuales se fundamentan en la gestión del capital humano, como elemento estratégico que promueve el desarrollo económico y social de la organización en todas sus dimensiones.

## **Conclusiones**

La globalización es un proceso gestado a nivel mundial que ha inducido transformaciones estructurales en las diversas dimensiones del

desarrollo. Estas transformaciones han influido en el funcionamiento y desempeño de las organizaciones, las cuales han adoptado nuevos modelos de gestión que han sustentado el paso de organizaciones centralizadas, jerárquicas y basadas en la división del trabajo, hacia nuevas formas organizativas de carácter centralizado, participativa, fundamentadas en el trabajo en equipo, así como en la gestión del conocimiento.

Uno de los efectos generados en el funcionamiento organizacional a partir de la globalización, se encuentra en la homogenización de los modelos de gestión, lo cual se precisa en la implementación de estructuras organizacionales homogéneas que sustentan en el caso de las Megaempresas, la producción de los mismos bienes, la prestación de los mismos servicios, la implementación de los mismos sistemas de producción, entre otros aspectos. Estas empresas, han impulsado la conformación de una cultura organizacional homogénea socialmente compartida por los miembros de la organización como base de su desarrollo a nivel global.

Sobre la base de lo expuesto, la cultura organizacional se considera actualmente como un activo estratégico de la organización que conduce al mejoramiento de su desempeño

en los mercados globalizados. Por tanto, la dimensión cultural de la organización, entendida como una construcción social conformada a partir de los principios, creencias, valores, intereses y objetivos socialmente compartidos por los miembros de la organización, aporta una ventaja competitiva en la medida que permite el posicionamiento de las organizaciones en el mercado, el mejoramiento de su funcionamiento, así como el incremento de la productividad.

### Referencias bibliográficas

- Anzola, O. (2006). La cultura corporativa y su relación con la competitividad. *Investigación [Revista en línea]*, 38-50. Disponible: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/viewFile/1577/1429> [Consulta: 2017, marzo, 28]
- Cújar, A.; Ramos, C.; Hernández, H.; López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios gerenciales [Revista en línea]*, (29)128, 350-355. Disponible: [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/1720/HTML](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1720/HTML) [Consulta: 2017, marzo, 28]
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Esteves, E. (2000). Globalización y empresas globales. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura [Revista en línea]*, (VI) 2, 269-280. Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/364/36460210.pdf>
- Iturralde, M. (2015). Content marketing: Innovación e información a través de las redes sociales. *Revista de Investigación Sigma*, 2 (01), 53 - 62.
- Lanz, R. (2001). Diez tesis sobre cultura organizacional transcompleja. En R. Lanz (comp.), *Organizaciones Transcomplejas (pp. 161-173)*. Caracas: IMPOSMO-CONICIT.
- Lash, S. (2005). *Crítica de la información*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Ritzer, G. (2007). *La globalización de la nada*. España: Editorial popular.
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Invenio [Revista en línea]*, (12)22, 67-92. Disponible: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalUnPotencialActivoEstrategic-3394655.pdf> [Consulta: 2017, marzo, 28]
- Vargas, J. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. Edición electrónica. Disponible: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/cultura%20empresarial.htm>

# Una mirada del proceso de regulación contable internacional en el contexto de globalización

Viviana Pastora Panchi Mayo  
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador  
Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables,  
Mérida, Venezuela  
Correo electrónico del autor: vivipanmayo@gmail.com  
Recepción: 15 Octubre 2017  
Aprobación: 11 Diciembre 2017

## Resumen

La globalización es un proceso que ha inducido transformaciones relevantes en el funcionamiento del sistema económico a nivel mundial. Sus efectos, se precisan en las diversas dimensiones del desarrollo, incluyendo también los aspectos relacionados con el campo contable y financiero. Como un mecanismo para favorecer la competitividad empresarial y, la revelación de información completa y de calidad para la toma de decisiones, el International Accounting Standards Board (IASB) procedió a la formulación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). En función de lo expuesto, este artículo tiene como objetivo disertar en torno a las bases de proceso de regulación contable internacional sustentado por el IASB en el contexto de lo global. Metodológicamente, el trabajo se desarrolló sobre la base del análisis hermenéutico de estudios desarrollados en las líneas de investigación en globalización y regulación contable internacional; así como de la revisión de las NIIF. Las conclusiones de la investigación, revelan la incidencia de lo global en el proceso de regulación contable fundamentado por el IASB, a partir del cual se ha desarrollado la armonización o convergencia contable que promueve la adopción de un mismo lenguaje como base del ejercicio de la contabilidad a nivel mundial.

**Palabras clave:** globalización, contabilidad, regulación contable, NIIF.

# A look at the process of international accounting regulation in the globalization context

## Abstract

Globalization is a process that has led to significant changes in the functioning of the economic system worldwide. Its effects are specified in the various dimensions of development, including aspects related to the accounting and financial field. As a mechanism to promote business competitiveness and the disclosure of complete and quality information for decision-making, the International Accounting Standards Board (IASB) proceeded to the formulation of the International Financial Reporting Standards (IFRS). Based on the above, this article aims to discuss the basis of the process of international accounting regulation supported by the IASB in the context of the global. Methodologically, the work was developed based on the hermeneutical analysis of studies developed in the lines of research in globalization and international accounting regulation, as well as the revision of IFRS. The conclusions of the investigation reveal the incidence of the global in the process of accounting regulation based on the IASB, from which the harmonization or accounting convergence has been developed that promotes the adoption of the same language as a basis for the exercise of accounting Worldwide.

**Keywords:** globalization, accounting, accounting regulation, IFRS.

## Introducción

A partir de la globalización se han gestado cambios trascendentes en el funcionamiento de los diversos países. Sus efectos trascienden los aspectos económicos para abarcar las dimensiones sociales, políticas, contables y financieras que también forman parte del desarrollo económico y social. Concretamente, en el campo económico y financiero se evidencian como efectos de lo global, lo relacionado con la apertura económica, la ampliación de los mercados, la movilidad de los capitales a nivel internacional, la internacionalización del mercado financiero, entre otros aspectos.

Tal situación ha incidido directamente en

la competitividad de las empresas, las inversiones realizadas y, los mecanismos empleados para el desarrollo de las transacciones económicas a nivel mundial. Concretamente en el plano contable y financiero, se procedió a la conformación del International Accounting Standards Board (IASB) como organismo competente para regular la práctica contable internacional en el contexto global, el cual tiene entre sus funciones la emisión de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Considerando los argumentos expuestos, en este estudio se diserta sobre el proceso de regulación contable internacional sustentado por el IASB en el contexto global. Metodológicamente, la investigación se fundamentó en la revisión

de literatura especializada, empleándose la hermenéutica como técnica orientada hacia el análisis de los trabajos seleccionados en las líneas de investigación en globalización, así como del proceso de regulación contable internacional implementado por el IASB en el contexto global. También, se procedió al análisis de las NIIF emitidas por el IASB.

En estos términos, el trabajo se estructuró en tres secciones. En la primera, se hace referencia al escenario global y su incidencia en el campo contable; en la segunda, se analiza el proceso de regulación contable internacional promovido por el IASB en el contexto global y; finalmente en la tercera, se exponen las conclusiones de la investigación, en las cuales se destaca que aun cuando el proceso de convergencia o armonización contable ha fundamentado la adecuación de las prácticas de la contabilidad a los requerimientos globales, se requiere que el IASB formule y adopte nuevos criterios para estandarizar las definiciones, métodos y criterios empleados para revelar la información de las organizaciones en los mercados altamente globalizados, los cuales exigen para el desarrollo de las transacciones de información de más calidad, útil, confiable y oportuna que favorezca la toma de decisiones.

## **El contexto global y su incidencia en el campo contable**

En el campo académico existen posturas diversas en torno a la globalización, las cuales se han fundamentado en los aportes de diversas disciplinas como la economía, la sociología, las ciencias humanas, entre otras. El diccionario de la Real Academia Española (2017), la define como un proceso que ha inducido transformaciones profundas en el funcionamiento del sistema económico, incluyendo la ampliación de los mercados. Estos últimos, han adquirido una dimensión mundial que trasciende las fronteras nacionales, pues su dinámica depende cada vez más de los mercados externos y en menor proporción, de las acciones reguladoras de los gobiernos nacionales.

A juicio de Flores (2016) inicialmente la globalización se enfocó como un proceso que permitió la expansión económica de las empresas transnacionales a nivel mundial. Siguientemente, sus bases se ampliaron para abarcar dimensiones diversas de carácter económico, social, político y tecnológico, entendiéndola como un proceso que integra el conocimiento gestado a nivel mundial y, tiene como referente histórico los cambios generados en los mecanismos empleados para

abordar procesos y procesar información, reconociéndose el factor tecnológico como la variable clave que fundamenta lo global.

Sobre este aspecto, el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2000) establece que la globalización hace alusión a “la creciente integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros” (s/p). Esto ha implicado, el libre desplazamiento de personas (mano de obra), la transferencia de conocimientos (tecnología), factores productivos, así como el intercambio de bienes y servicios en los mercados internacionales. En función de lo expuesto, la globalización ha supuesto un fortalecimiento de la integración de los países para participar en el comercio internacional, incluyendo también el caso de los mercados financieros.

En el documento citado, se enfatiza que el proceso global ha contribuido con el mejoramiento del bienestar social en la mayoría de los países, destacando que los más beneficiados han sido los países desarrollados. Así mismo, se precisa que los países en desarrollo, han encontrado limitaciones para integrarse al contexto global como consecuencia de las estrategias empleadas para alcanzar el objetivo de mejorar la calidad

de vida de la población. Por ende, la comunidad internacional debe orientar acciones dirigidas hacia el fortalecimiento del sistema financiero internacional, enfatizando en la consolidación del comercio exterior y la asistencia a los países en desarrollo, como un mecanismo que permitirá mejorar los niveles de crecimiento económico, reducir la pobreza, e incrementar la competitividad de los países en los mercados globales.

Desde la perspectiva económica, la globalización ha inducido transformaciones relevantes en el funcionamiento del sistema económico. Se han gestado nuevos mecanismos de producción, distribución y consumo de bienes y servicios, introduciendo cambios trascendentales en el funcionamiento de los mercados y la competitividad de las empresas. Al respecto Flores (2016), manifiesta que actualmente existen productos que no son originarios de un solo país, pues en su proceso de producción y comercialización intervienen una gran cantidad de países, lo cual ha conducido a la “internacionalización” o “mundialización” del producto. No obstante, la autora también reafirma que en el plano económico el dominio de un país sobre alguno o algunos factores productivos, puede generar efectos negativos en

el resto de países que conforman el contexto de la “globalidad”.

Con relación a este aspecto, Castells (2002) explica que la perspectiva económica de la globalización, no implica la integración total de las economías, sino más bien que sus actividades se articulan a una especie de núcleo globalizado, cuyo funcionamiento se concibe como una unidad a nivel mundial. Dentro de estas actividades, el autor destaca el caso de los mercados financieros, los cuales aun cuando en algunos casos no presentan un carácter globalizado, siempre se articulan al mercado financiero global.

Así mismo, también se encuentran globalizados los procesos científicos y tecnológicos que fundamentan la innovación de tecnología en cuanto a procesos, productos y servicios, la fuerza de trabajo especializada, el funcionamiento de las corporaciones multinacionales y, las redes de empresas asociadas con éstas. Por tanto, económicamente lo que caracteriza la globalización es precisamente que “el comercio internacional está cada vez más interrelacionado funcionando en un mercado global” (Castells, 2002, p. 46).

Como ejemplo de las transformaciones económicas ocurridas en el contexto global,

Castell (2002) cita el caso de los mercados financieros, los cuales se han integrado a través de los siguientes aspectos: i) los precios de los productos financieros se cotizan a nivel internacional en función del comportamiento del mismo en un país determinado; ii) las plataformas tecnológicas y las tecnologías de información y comunicación, permiten la transferencia de grandes capitales a nivel mundial de manera casi instantánea, lo cual no resulta un proceso controlado por parte de los países donde se localizan las empresas que participan en las transacciones financieras a nivel internacional y; iii) la certificación financiera, entendida como un proceso que permite a las empresas evaluadoras de países, organizaciones y mercados, subir o bajar sus posiciones de acuerdo con el funcionamiento del mercado global.

En el campo social, la globalización ha implicado un cambio en las relaciones sociales, pues el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación han fundamentado la “inter culturalización” sobre la base de los productos, servicios y relaciones establecidas entre un país y el resto del mundo. En tal sentido, la participación de diversos países en la producción y distribución de un mismo bien o servicio, ha inducido una división mundial del

trabajo, así como la especialización de factores de producción en zonas que se encuentran geográficamente distanciadas, lo cual ha permitido gestar “relaciones internacionales de producción y ‘movilidad de factores productivos’ que da cuenta de las movilizaciones humanas en busca de nuevas formas de desarrollo profesional o económico” (Flores, 2016, p. 40).

En el plano político, la globalización ha fundamentado la conformación de una nueva sociedad, cuyas bases han conducido hacia el establecimiento de nuevas relaciones políticas, sociales y económicas entre los Estados. En esta dirección Flores (2016) enfatiza en la concepción de “estado transnacional”, la cual resulta adecuada para definir un Estado que se encuentra altamente influenciado en el contexto global por la dinámica y funcionamiento de otros Estados.

En el marco de estas transformaciones, cabe destacar que lo contable se ha vinculado expresamente con el aspecto económico y financiero. Como lo expresa Rueda (2010) se ha enfatizado en la necesidad de adoptar estándares internacionales de contabilidad que además de favorecer la libre circulación del capital en los mercados financieros mundiales, orienten la inserción competitiva de las economías

nacionales en la nueva lógica mundial del capitalismo financiero.

Tal postura ha sido ampliamente fundamentada por el International Accounting Standards Board (IASB) que en el cumplimiento de las funciones reguladoras de la práctica contable a nivel internacional, promueve el paso de una contabilidad de alcance nacional a una de carácter global. Es decir, de una contabilidad que además de favorecer la competitividad de las empresas en los mercados internacionales, satisfaga la necesidad de información financiera de los distintos usuarios que participan en las transacciones de las distintas empresas localizadas a nivel mundial (Rueda, 2010).

De este modo Rodríguez, De Freitas y Zaa (2012) manifiestan que producto de la globalización, la práctica contable ha evolucionado pues ésta no se limita simplemente a la revelación de información financiera que no reporta valor agregado para las empresas y organizaciones, sino que se orienta más bien hacia las consultorías y asesorías gerenciales, que aporten a los usuarios internos y externos de la información, soluciones completas y efectivas a los problemas que limitan el desarrollo organizacional.

Por ende, como lo afirma Talla (2012) en el contexto global, la contabilidad además de fundamentar la revelación de información completa para la toma de decisiones, debe permitir el acceso a la información financiera internacional, al conocimiento sobre el funcionamiento de otros mercados, así como de las bases que sustentan el desarrollo industrial. Tales objetivos podrán cubrirse, en la medida que la contabilidad aporte información financiera que revele la situación de la empresa bajo un mismo lenguaje, empleando metodologías uniformes que sustenten la comparación de la misma por parte de los diversos países y organismos.

En síntesis, puede afirmarse que como consecuencia de la globalización se han inducido transformaciones profundas en el plano contable. Como lo afirma Jaramillo & Cárdenas-Pérez (2018), el sistema financiero uno de los factores más importantes dentro de la economía, puesto que el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión, siendo el pilar fundamental para la generación de riqueza, por tanto esto debe ir de la mano del proceso de armonización fundamentado por el IASB a través de la emisión de las Normas Internacionales de Información financiera (NIIF), las cuales constituyen los postulados normativos que rigen el funcionamiento de la

práctica contable a nivel internacional.

### **Las bases de la regulación contable fundamentada por el IASB en el contexto global**

En el contexto global, la información financiera revelada por las empresas debe reunir un conjunto de atributos relacionados principalmente con la objetividad, la homogeneidad y la comparabilidad de la misma. Estos fundamentan la presentación de una información financiera útil para la toma de decisiones. De este modo, a nivel mundial el IASB, en cumplimiento de su función reguladora del ejercicio contable ha comenzado a promover el proceso de regulación contable a nivel internacional, entendido en los términos de Vargas, Diossa y Lotero (2014) como un proceso social orientado a determinar la sujeción de algún o algunos aspectos a un conjunto de reglas formuladas para normalizar su comportamiento.

Sobre este aspecto, los autores citados exponen que el realismo constituye la base del modelo de regulación adoptado en contabilidad. A partir de sus fundamentos, se han estructurado las metodologías empleadas en el ejercicio práctico para la cuantificación, reconocimiento y medición de los distintos fenómenos que conforman el hecho contable como objeto de

estudio de esta disciplina.

Otra postura al respecto, la presentan Molina y Tua (2010) al enfatizar que el proceso de regulación además de abarcar la emisión de la normatividad que favorece el empleo de estándares contables para la caracterización, reconocimiento y valoración de las transacciones financieras, contempla también los aspectos que fundamentan la emisión de juicios profesionales durante el proceso de auditoría.

En esta dirección cabe acotar que históricamente, el proceso de regulación contable ha evolucionado para fundamentar la emisión de las normas que regulan la práctica de manera más ajustada para revelar la realidad financiera de las organizaciones. Como lo afirma Tua (1995), tal proceso “no ha utilizado siempre los mismos criterios, sino que, a lo largo de su devenir histórico, ha manejado diferentes concepciones, en un continuo esfuerzo por encontrar el itinerario lógico más adecuado para la construcción de reglas contables” (p.17). Así mismo, el autor precisa que Estados Unidos ha sido uno de los países que ha fundamentado la normalización contable a nivel internacional, pues los estándares estadounidenses han ejercido una influencia determinante sobre el proceso de

regulación contable adoptado para el resto del mundo.

Sobre este aspecto, Zeff (1999) apunta que los antecedentes de un “Marco Conceptual” en la literatura contable norteamericana se atribuyen a los esfuerzos realizados por Patón y Canning. Concretamente en la propuesta de Patón denominada Accounting Theory, el autor presenta una reformulación de la teoría contable, ajustándola a las condiciones y necesidades de la empresa mercantil también conocida como la gran empresa. Fundamentándose en el argumento expuesto, Patón propone un conjunto de postulados que aportaron las bases para estructurar los fundamentos de la Contabilidad moderna.

Retomando el planteamiento de Tua (1995), en el proceso de regulación contable estadounidense se precisan claramente tres etapas. La primera, se extiende hasta 1959, con la creación del Accounting Principles Board (APB) y, se orientó hacia la búsqueda y aceptación generalizada de las manifestaciones del proceso de regulación norteamericano; la segunda de carácter lógico, abarcó el período comprendido entre 1959 y 1973 cuando se procede a la constitución del Financial Accounting Standards

Board (FASB) y; la tercera de orientación teleológica, precisada entre 1973 hasta el momento que se ha encauzado básicamente hacia la discusión de los objetivos relacionados con la información financiera, incluyendo lo relacionado con el paradigma de la utilidad.

En este sentido, Tua (1995) expresa que el proceso de regulación se ha caracterizado en los siguientes términos: a) en la etapa de aceptación generalizada, se encaminó hacia la homogenización de las prácticas contables, empleándose el término “principio contable” como un sinónimo de norma de acepción general o “norma comúnmente aceptada”; b) en la etapa lógica, se procedió a la introducción del método deductivo como base para la generación de las construcciones contables (reglas) que regularían el ejercicio de la contabilidad, afianzándose el término “principio contable”, como una especie de “macro regla” que orientaría la práctica de la contabilidad y; c) en la etapa teleológica, se enfatiza en los requerimientos de la información financiera en función de las necesidades de los usuarios, formulándose un conjunto de características cualitativas de la información que resultan fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la contabilidad.

Como bien se afirmó en los párrafos precedentes, durante la tercera etapa se gestan las bases del proceso de regulación actual. Concretamente, en 1973 se procedió a la creación del IASC (International Accounting Standards Committee/ Comité de Normas Internacionales de Contabilidad) bajo un acuerdo de los profesionales contables que representaron los siguientes países: Alemania, Australia, Estados Unidos, Francia, Holanda, Irlanda, Japón, México y el Reino Unido. Este organismo, se creó con competencias para formular normas contables de amplia aceptación y aplicación en los distintos países, favoreciendo la armonización de la información financiera y su comparabilidad a nivel internacional (IFRS, 2018).

Posteriormente en el año 2000, como un mecanismo para promover la convergencia entre las normas nacionales e internacionales de contabilidad, se procedió a la creación del International Accounting Standards Board (IASB) conocido como Junta de Normas Internacionales de Contabilidad en sustitución del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC). Tal proceso de convergencia, lo ha fundamentado el IASB partir de la formulación de las Normas Internacionales de Información financiera (NIIF), las cuales promueven el uso de un mismo

lenguaje contable a nivel mundial, de manera que se puedan adoptar los mismos criterios y métodos para revelar la información financiera por parte de las organizaciones que participan en los mercados globales.

En tal sentido, en el Prólogo de las NIIF (IASB, 2012) se establecen como objetivos del IASB, el cumplimiento de las siguientes funciones:

- (a) Formular un conjunto de Normas de Información Financiera ampliamente aceptadas, las cuales deben fomentar la presentación de información comparable, transparente y de alta calidad, como aspectos que favorecen la toma de decisiones por parte de los inversionistas y demás actores que participan en los mercados de capitales.
- (b) Promover el uso y aplicación de las NIIF como sustento del proceso de regulación contable a nivel mundial.
- (c) Favorecer la adopción de las NIIF a través de un proceso de convergencia entre las normas de contabilidad nacionales y las NIIF.

En tal dirección, el principal objetivo del proceso de regulación contable internacional orientado por el IASB, ha consistido en

promover la adopción de un mismo lenguaje contable a nivel mundial. Esto se materializa en la medida que se procede a la estandarización de los procedimientos adoptados como fundamento de la práctica contable. Es decir, de los “criterios, reconocimiento y valoración de los elementos financieros correspondientes al desarrollo empresarial” (Vargas, Diossa y Lotero, 2014, p. 9).

Puede afirmarse entonces, que la regulación contable internacional ha favorecido la unificación de los conceptos, métodos y prácticas que conforman el lenguaje contable, para formular un marco regulatorio que resulte aplicable para todos los países que acepten el proceso de convergencia para la adopción de las NIIF. Como lo expresan Vargas, Diossa y Lotero (2014) esto ha implicado para las diversas naciones, transformar las normas de contabilidad locales en función de los requerimientos de los estándares internacionales propuestos en las NIIF.

En esta orientación, Sunder (1997) apunta que la normatividad a nivel contable no se diferencia de otras categorías de normas que regulan el funcionamiento de la sociedad. Ambas orientan “el comportamiento individual hacia

alguna situación considerada deseable por algún criterio de elección social, o sirven de guía para la coordinación entre los individuos” (p. 259).

Desde esta postura, el proceso de convergencia contable puede entenderse como una actividad regulada y organizada, que mediante la emisión de normas favorece la consecución de comportamientos homogéneos en la revelación de la información financiera. Esta última se concibe, bajo el Marco Conceptual de las NIIF (IFRS, 2010) como información útil a los “inversores, prestamistas y otros acreedores existentes y potenciales para tomar decisiones sobre el suministro de recursos a la entidad” (p.OB2).

Es decir, la utilidad de la información financiera se expresa en los términos de la calidad de la misma para promover la toma de decisiones en un contexto global que resulta socialmente compartido y ampliamente competitivo. Al respecto De Larrea (1997), expresa que tal información debe ser objetiva, veraz, útil y confiable, lo cual permite la “comparabilidad de la información con diferentes puntos de referencia para que sea aceptada y utilizada equitativamente para la toma de decisiones” (p. 50).

Además de los aspectos descritos, De Larrea (1997) apunta que la información financiera debe concebirse como una información de calidad. Es decir “la que demandan los que requieren del uso de ella como herramienta elemental para tomar decisiones en un contexto ampliamente compartido y muy competitivo” (p. 50). De este modo, en función de la relación establecida entre la información financiera y los usuarios de la misma, la primera adquiere un valor estratégico para promover la inserción competitiva de las organizaciones en los mercados globales.

No obstante, como bien lo afirma De Larrea (1997) para que la información financiera se considere competente, de calidad y, represente un valor fundamental para mejorar la competitividad empresarial, debe tener un valor vigente por su carácter útil y confiable. Para la autora, la primera cualidad mencionada se relaciona con la información; mientras que la segunda, se vincula directamente con el usuario o los usuarios que requieren la información como base de la toma de decisiones.

Basándose en el enfoque de la utilidad de

la información financiera, el Marco Conceptual de las NIIF (IFRS, 2010) destaca la relevancia y la representación fiel, como cualidades clave para la toma de decisiones. Así mismo, se precisa que la información resulta útil en la medida que pueda ser comparable, verificable, oportuna y comprensible. En función de las cualidades de la información financiera como base de la estandarización del lenguaje contable, el IFRS (2010) procedió a la distinción entre características cualitativas fundamentales y características cualitativas de mejora.

Las fundamentales, se expresan a través de: a) la relevancia que fundamenta la capacidad de la información de influir en la toma de decisiones, lo cual depende de su valor predictivo, confirmatorio o de ambos y; b) la representación fiel, que implica la capacidad de la información financiera para representar “fielmente” los fenómenos u hechos que se pretenden representar. Ambas características, sustentan que la información financiera para ser útil debe caracterizarse al mismo tiempo por la relevancia y la representación fiel, pues “Ni una representación fiel de un fenómeno irrelevante ni una representación no fidedigna de un fenómeno relevante ayuda a los usuarios a tomar decisiones adecuadas” (IFRS, 2010, p. CC17).

Sobre este aspecto, Gómez (2004) expresa que el IASB como organismo emisor de las NIIF, debe orientar acciones para el alcance de un equilibrio entre las cualidades cualitativas fundamentales, de manera que la revelación de la información represente “en forma fiel la sustancia económica de las transacciones y que, a su vez, es lo suficientemente comprensible para los inversionistas y demás interesados en la información” (p. 59).

Así mismo, las características cualitativas de mejora de la información se fundamentan en:

a) la comparabilidad, que promueve la utilidad de la información en la medida que ésta pueda compararse con información similar revelada tanto por otras entidades, como por la misma entidad para otros períodos financieros; b) la verificabilidad, que asegura a los usuarios el acceso a una información que representa fielmente los hechos económicos de la entidad; c) la oportunidad, que implica disponer de información financiera en el momento oportuno para influir en la toma de decisiones y; d) la comprensibilidad, que promueve la revelación de información financiera clara y concisa. Estas características, deben maximizarse para mejorar la utilidad de la información financiera. No obstante, como bien se apunta en el Marco Conceptual de las NIIF

(IFRS, 2010) “las características cualitativas de mejora, individualmente o en grupo, no pueden hacer la información útil si es irrelevante y no se representa fielmente” (IFRS, 2010, p. CC 33).

Aun cuando las características cualitativas fundamentales y de mejora expuestas, han contribuido con la unificación o estandarización del lenguaje contable, se requieren otros criterios y metodologías más adecuadas para abordar la subjetividad que caracteriza el hecho contable en el contexto global. En tal dirección, Pérez (2010) manifiesta que la contabilidad se enfrenta actualmente al reto de “encontrar unos criterios contables que aborden la complejidad con que hoy en día se desarrolla el mundo de los negocios, y además que sean válidos y aceptados universalmente” (p. 45). No obstante, el autor también reafirma que la adopción de nuevos criterios para el reconocimiento y valoración de la información, no aportarán soluciones cuando las deficiencias encontradas son producto del incumplimiento voluntario de la normatividad por parte de los encargados de revelar la información financiera.

Este proceso de convergencia, también implica cambios relacionados con el juicio profesional emitido por los profesionales encargados de preparar y auditar la información

financiera, pues en ambos casos éstos requieren “demostrar que sus juicios e interpretaciones fueron realizados de buena fe y apegados a los pronunciamientos vigentes” (Gómez, 2004, p. 59).

Por tanto, a partir de la convergencia para la incorporación de las NIIF como normatividad de base para regular el ejercicio contable, los profesionales en este campo deben capacitarse para captar la esencia del hecho económico que conforma la realidad abordada por la contabilidad en el contexto global. Esto, permitiría analizar e interpretar las distintas dimensiones (objetivas y subjetivas) que hacen parte de la contabilidad, aportando respuestas para la solución de problemas complejos. En palabras de Gómez (2004) “será imperativo que los profesionales de la contabilidad conozcan más acerca de las teorías y técnicas de valuación existentes” (p. 59).

A manera de síntesis, conviene destacar que el proceso de convergencia contable internacional, ha promovido algunos cambios trascendentales en el proceso de regulación contable a nivel internacional. Entre éstos se encuentran: a) la adopción de una normatividad contable a nivel mundial que resulta ampliamente compatible y socialmente aceptable como base

para armonizar la normativa nacional a las exigencias internacionales; b) la estandarización de los criterios y métodos empleados para la revelación de la información financiera que muestra la realidad de la situación de una entidad durante un período financiero y; c) facilitar la comparabilidad de la información financiera entre las distintas organizaciones, así como entre los distintos períodos financieros de una misma entidad.

## Conclusiones

La globalización de la economía ha implicado efectos diversos en el desarrollo económico y social. Como muestra de esta situación, se precisan a nivel mundial transformaciones relevantes en las dimensiones económicas, sociales e institucionales asociadas al desarrollo. Esto también se ha reflejado en el campo contable y financiero, pues como fundamento para la inserción competitiva de las empresas en los mercados internacionales, se requiere la revelación de información financiera completa y de calidad, como cualidades clave que favorecen la comparabilidad de la misma al momento de tomar decisiones.

En esta dirección, el IASB como organismo encargado de regular la práctica

contable a nivel mundial, ha fundamentado el desarrollo de un proceso de armonización o convergencia contable, para la adecuación de la normatividad nacional a los requerimientos del nuevo marco regulatorio fundamentado en las NIIF, bajo el cual la información financiera resulta útil en la medida que se basa en las características cualitativas fundamentales precisadas en la relevancia y la representación fiel; así como en las características cualitativas de mejora concretadas en la comparabilidad, verificabilidad, oportunidad y comprensibilidad

Las características mencionadas, han fundamentado la adopción de un lenguaje contable estandarizado por parte de los países que han entrado dentro del proceso de armonización. Esto ha implicado en el ejercicio de la práctica profesional, la unificación de las definiciones, métodos y criterios empleados para revelar la realidad contable de las organizaciones.

No obstante, aun cuando se han presentado avances en el campo contable para incorporar las exigencias de lo global en los requerimientos de la información financiera, también se requiere que el organismo regulador formule nuevos criterios para sustentar el abordaje del hecho económico objeto de estudio de la contabilidad desde una postura más integradora, pues la realidad

contable no puede continuar analizándose desde una visión netamente objetiva, sin considerar los aspectos subjetivos que también forman parte de la misma, los cuales resultan fundamentales para revelar la verdadera situación de las empresas en el contexto global.

## Referencias bibliográficas

- Castells, M. (2002). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. La Sociedad red*. Madrid: Alianza Editorial. Disponible: [http://www.felsemiotica.org/site/wp-content/uploads/2014/10/LA\\_SOCIEDAD\\_RED-Castells-copia.pdf](http://www.felsemiotica.org/site/wp-content/uploads/2014/10/LA_SOCIEDAD_RED-Castells-copia.pdf)
- Castells, M. (2000). Globalización, sociedad y política en la era de la información. *Bitácora [Revista en línea]*, (4)1, 42-53. Disponible: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/usuario/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-GlobalizacionSociedadYPoliticaEnLaEraDeLaInformaci-4008342.pdf> [Consulta: 2017, noviembre 23]
- Flores, M. (2016). La globalización como fenómeno político, económico y social. *Orbis [Revista en línea]*, 12(34), 26-41. Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/709/70946593002.pdf> [Consulta: 2017, noviembre 23]
- Fondo Monetario Internacional. (2000). *La globalización: ¿Amenaza u oportunidad?* [Documento en línea]. Disponible: <https://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm> [Consulta: 2017, diciembre 05]
- Gómez, D. (2004). Reglas Vs. Principios. *Ejecutivos de finanzas [Revista en línea]*, 56-59. Disponible: <file:///F:/Conta/Reglas%20vs%20principios.pdf> [Consulta: 2018, enero 6]
- IFRS. (2018). NIC NIFF. Portal en español de Normas Internacionales de Información Financiera NIIF – IFRS. Disponible: <http://www.nicniif.org/home/iasb/que-es-el-iasb.html> [Consulta: 2018, diciembre 26]
- IFRS. (2012). *Prólogo de las Normas Internacionales de Información Financiera. IFRS Foundation*. Disponible: [http://www.confecooporiental.com/web/images/pdf/Prologo%20a%20las%20NIIF%20\\_part%20a\\_165.pdf](http://www.confecooporiental.com/web/images/pdf/Prologo%20a%20las%20NIIF%20_part%20a_165.pdf) [Consulta: 2018, enero 5]
- IFRS. (2010) *El Marco conceptual para la información financiera*. Disponible en: [http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor\\_interes/contabilidad/NIIF/marco\\_conceptual\\_niff.pdf](http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIIF/marco_conceptual_niff.pdf) [Consulta: 2018, enero 5]
- Jaramillo, M.; Cardenas, A. (2018). Modelización econométrica bajo la metodología de Box-Jenkins. Estudio empírico a la liquidez del sistema financiero ecuatoriano. *Investigación Operacional*, 39(4), 592-607.
- Molina, H.; Tua, J. (2010). Reglas versus Principios contables, ¿son modelos incompatibles? *Revista Española de Financiación y Contabilidad [Revista en línea]*, (XXXIX)146, 259-287. Disponible: [http://aece.es/old/refc\\_1972-2013/2010/146-2.pdf](http://aece.es/old/refc_1972-2013/2010/146-2.pdf) [Consulta: 2018, enero 3]
- Larrea, E. (1997). La homologación internacional de la normatividad contable. *Revista de Contaduría y administración*, (184), 47-66. Disponible: <file:///F:/Conta/La%20homologación%20internacional%20de%20la%20normatividad%20contable.pdf> [Consulta: 2018, enero 3]
- Pérez, J. (2010). Una verdadera evolución; efectos contables de a convergencia financiera mundial. *CISS Técnica contable [Revista en línea]*, (731), 44-52. Disponible: [file:///F:/Conta/tecnicacontable\\_jorge\\_](file:///F:/Conta/tecnicacontable_jorge_)

- perez3.pdf[Consulta: 2018, enero 5]
- Real Academia Española. (2016). *Diccionario de la lengua Española*. [Documento en línea]. Disponible: <http://dle.rae.es/>[Consulta: 2017, diciembre 22]
- Rodríguez, J.; De Freitas, S.; Zaa, J. (2012). La contabilidad en el contexto de la globalización y la revolución teoinformática. *Análisis de coyuntura [Revista en línea]*, (XVIII) 1, 161-183. Disponible: [file:///C:/Users/PS-5100/Downloads/3347-7557-1-SM%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PS-5100/Downloads/3347-7557-1-SM%20(2).pdf)
- Rueda, G. (2010). El papel de la contabilidad ante la actual realidad económica, social y política del país. Más allá de la convergencia de prácticas mundiales. *Cuadernos de Contabilidad [Revista en línea]*, (11)28, 149-169. Disponible: <file:///C:/Users/usuario/Documents/v11n28a06.pdf>[Consulta: 2017, noviembre 25]
- Sunder, S (1997). *Teoría de la Contabilidad y el Control*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Talla, S. (2012). La globalización y la armonización contable. *Quipukamayoc [Revista en línea]*, 20(35). Disponible: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/1999/primer/global.htm>[Consulta: 2017, diciembre 26]
- Tua, J. (1995). *Lecturas de teoría e investigación contable*. Colombia: Centro interamericano Jurídico- Financiero.
- Vargas, Diossa y Lotero (2014). Una aproximación a la tensión entre realismo y regulación contable internacional. *XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. México*. **Disponible:** <http://premio.investiga.fca.unam.mx/docs/ponencias/2014/3.1.pdf>[Consulta: 2017, diciembre 26]
- Zeff, S. (1999). La Evolución del marco conceptual para las empresas mercantiles en Estados Unidos. *Revista española de financiación y contabilidad [Revista en línea]*, (100), 151-194. Disponible: <file:///C:/Users/PS-5100/Downloads/Dialnet-LaEvolucionDelMarcoConceptualParaLasEmpresasMercan-44297.pdf>[Consulta: 2017, octubre 25]

# Valores organizacionales como soporte de la responsabilidad social en universidades privadas. Alianza de saberes y diálogo con el entorno

Yhoana Paredes Abreu  
Cristina Seijo Suárez  
Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo, Venezuela  
Correo electrónico del autor: yhoana.paredes@gmail.com  
Recepción: 19 Octubre 2017  
Aprobación: 15 Diciembre 2017

## Resumen

El presente estudio tiene como propósito analizar los valores organizacionales como soporte de la responsabilidad social en universidades privadas: alianza de saberes y diálogo con el entorno, sustentado en las teorías de valores organizacionales según Seijo y Avila (2009), García y Dolan (2003), Cortina (2005) Bllanchard y O' Connor (2005), Whetten y Cameron (2011); y para la variable responsabilidad social en Guédez (2006), De la Cuesta (2004) Fernández (2005), Pelekais, Ferrer, Cruz y Romero (2007), Pelekais y Aguirre (2008). La investigación es de tipo documental, bajo el enfoque hermenéutico, a partir de la contrastación de teorías de los diversos autores que sustentan la investigación. Las reflexiones finales sugieren las universidades privadas como institución académica pero al mismo tiempo como una organización dentro de un entorno social, deben ir más allá de las prácticas sociales promovidas desde los departamentos de extensión.

**Palabras Clave:** Valores organizacionales, responsabilidad social, universidades privadas, entorno.

# Organizational values such as support of social responsibility in private universities. Alliance of knowledge and dialogue with the environment

## Abstract

The present study aims to analyze organizational values as a support for social responsibility in private universities: an alliance of knowledge and dialogue with the environment, based on theories of organizational values according to Seijo and Avila (2009), Garcia and Dolan (2003), Cortina (2005) Bllanchard and O'Connor (2005), Whetten and Cameron (2011); and for the variable social responsibility in Guédez (2006), De la Cuesta (2004) Fernández (2005), Pelekais, Ferrer, Cruz and Romero (2007), Pelekais and Aguirre (2008). The research is documentary, under the hermeneutic approach, based on the contrasting theories of the various authors that support the research. The final reflections suggest private universities as an academic institution but at the same time as an organization within a social environment must go beyond the social practices promoted from the extension departments.

**Keywords:** Organizational values, social responsibility, private universities, environment.

## Introducción

En los últimos años, la opinión pública a nivel mundial se ha venido sensibilizando con respecto a la conducta moral que deben asumir las empresas y organizaciones, en relación a las diversas consideraciones éticas de carácter ambiental y la responsabilidad social de las mismas; pues se trata de buscar el fomento y desarrollo de un código ético basado en valores socialmente aceptables.

Si bien es cierto, los valores forman parte de la cultura organizacional y plantean límites dentro de los cuales se debe enmarcar la conducta de los individuos, bien sea en el plano organizacional como en lo personal. Por consiguiente, estos identifican y refuerzan la cultura organizacional

a través del comportamiento grupal, del cual depende de la vivencia, convivencia y el logro de los objetivos de la organización. En este orden de ideas, se conceptualiza el término valores socialmente aceptables a los valores positivos como la justicia e igualdad en todas las cosas humanas, la utilidad, honestidad, belleza, salud y por el contrario los valores negativos serían sus opuestos como la injusticia, desigualdad, inutilidad, enfermedad.

En relación a esto Ferrer (2001), señala que los valores dentro de las organizaciones juegan un papel fundamental en la formación de normas o reglas del juego, pero que también dicen lo que es ético, bueno, válido, competitivo, adecuado, deseable y se van generando y

reforzando a lo largo de la vida. Es por ello que, el talento humano no solo debe conocer la misión, visión, valores, normas, reglas de sus organizaciones sino que también, deben estar estrechamente vinculados e identificados con los mismos.

Ciertamente, los valores son cambiantes al paso del tiempo, pues si se vuelve la mirada hace algunas décadas atrás se puede apreciar que el respeto por el ambiente, entorno cultural, derecho por los consumidores, hasta el derecho de los animales no eran valores significativos como lo son en la actualidad.

Es por ello, que hoy en día se habla con cierta frecuencia de la necesidad de los cambios de valores para aminorar la problemática social, sobre todo las referidas a las de carácter ambiental y social en general, quizá esos cambios justifican el papel que juega la Responsabilidad Social.

Según refiere De la Cuesta (2004), las organizaciones desde el punto de vista moral desempeñan un papel importante dentro de la sociedad y son vistas como un ente con responsabilidad propia, bien sea económica, social y ambiental, de allí que la sociedad misma le exija comportamientos acordes con dicha responsabilidad.

En este sentido, la responsabilidad social puede entenderse como el conjunto de compromisos y obligaciones, derivado de los impactos de la gestión de las organizaciones, no solo en beneficio propio, sino también en beneficio de sus trabajadores, familias, comunidades y demás grupos de interés.

### **Valores: cimiento de las organizaciones basado en aprendizajes estratégicos**

La palabra valor en el castellano y en otras lenguas románticas, tiene tres acepciones diferentes pero complementarias, las cuales según García y Dolan (2003), exponen en tres dimensiones, la primera ético estratégica, la cual se refiere a los valores como aprendizajes estratégicos relativamente estables en el tiempo; basados en el abordaje que una forma es mejor que otra; la segunda es la económica que es el alcance o significancia de una cosa, la tercera y última la psicológica está referida a la valentía o a la ausencia de miedo y temores para alcanzar las metas.

Según Cortina (2005), los valores son cualidades que cualifican a las personas, acciones, situaciones, sistemas y cosas; en este sentido aclara que el valor no es un objeto, cosa, o persona, sino que está en la cosa, persona,

sociedad y en las acciones.

De la misma manera, Cortina (2005) refiere que los valores se presentan como positivos o negativos, y con dinamismo, bajo esta perspectiva considera que desde el mismo momento que se percibe un valor se capta al mismo tiempo si es positivo o negativo, en virtud que en el primer caso agrada y por ello atrae, en el segundo desagrada y por eso repele, es por ello que la autora considera que los valores positivos incitan a las personas alcanzarlos mientras que los negativos los erradica.

En el mismo sentido, Whetten y Cameron (2011) consideran que los valores forman parte de las características estables y duraderas que prevalecen en los individuos, cimientan el comportamiento y las actitudes, hasta las preferencias personales; de esta manera resultan como esa base fundamental para la toma de decisiones, lineamientos de vida y gustos personales, definiendo el comportamiento y la moralidad a lo largo de la vida.

Por su parte, Kinicki y Kreither (2003), definen los valores como las creencias perdurables en un modo de conducta y la personalidad, influyendo en el comportamiento por ser estos la guía de los actos.

Ahora bien, los valores en las organizaciones, son expresados y definidos por cada organización prácticamente desde su constitución, además constituyen los cimientos de actuación de la organización como ente social, delinear las reglas y normas de comportamiento de la organización, cuyo objetivo es el bienestar de todos los miembros.

Complementan, Whetten y Cameron (2011), que el sistema de valores en las organizaciones, se conoce como cultura organizacional, los cuales además deben ser congruentes con los de los empleados, por cuanto se sentirán productivos y satisfechos.

Sin embargo, Blanchard y O'Connor (2005), refieren que los valores no conforman una simple elección filosófica, si no que además, son necesarios para la vivencia de las organizaciones.

Así como los valores guían el comportamiento, actos y decisiones en las personas, las organizaciones no están ajenas a esa realidad, serán los valores adoptados los que influyen en la toma de decisiones y la conducta de la misma.

### **Tipos de valores: estándares deseables de comportamiento o métodos**

El sistema de valores, tanto en las personas como en las organizaciones, orientan el comportamiento de las mismas; según Rokeach (1973), citado por Whetten y Cameron (2011), identificó dos tipos generales de valores, no relacionados entre sí, uno denominado instrumental u orientado a los medios, y el otro tipo es el *terminal* u orientado a los fines. El primero, plantea estándares deseables de comportamiento o métodos para lograr un fin; y el segundo, establece fines o metas deseables para el individuo.

Los valores instrumentales, se relacionan con la moralidad y la competencia, para Whetten y Cameron (2011) son los que plantean estándares deseables de comportamiento o el método para lograr un fin.

De igual manera, los valores terminales establecen fines o metas deseables para el individuo y son estos personales o morales. Es pertinente resaltar, que es necesaria la congruencia entre los valores de los empleados con los establecidos por la organización, pero se debe dar prioridad a los valores sociales, y de igual manera disminuir los valores personales u organizacionales que solo brindan beneficios en el comportamiento individual.

## **Responsabilidad social: origen de nuestros actos y consecuencias**

Antes de comenzar a estudiar el tema de la responsabilidad social es importante conocer la etimología de la palabra, de acuerdo al Diccionario de Términos Éticos (1999), citado por Pelekais, Cruz, Ferrer y Romero (2007, p.27) “la responsabilidad viene del latín *responsum* (respuesta) y *dare* (dar), que significa responder de lo hecho, nuestros propios actos y sus consecuencias, bien ante uno mismo, por la conciencia, o ante alguien”; en este sentido se interpreta entonces que ser responsable es dar respuesta a todos los implicados, acorde a los y acciones derivados de los mismos.

Ahora bien, hablar de responsabilidad social no es algo tan novedoso como parece, aun cuando en estos últimos años está adquiriendo una nueva dimensión debido a los cambios de paradigma organizacional y exigencias de la realidad contemporánea.

De manera específica, según Fernández (2005), la responsabilidad social puede definirse como la obligación asumida por las empresas de reconocer sus actos ante la sociedad, lo que conlleva a maximizar sus efectos positivos sobre la sociedad y al mismo tiempo, minimizar sus

efectos negativos, lo que permitirá gozar de una posición más sólida respecto a su competencia, resulta ventajoso y competitivo, establecer de forma clara su pertinencia con el entorno.

Por su parte, Carroll (1999), expresa que la responsabilidad social empresarial forma parte esencial de la lengua empresarial, la cual ha ido evolucionando no solo en la teoría, si no también en lo práctico, pues significa ser congruente con lo que espera la sociedad de interés de la comunidad empresarial; de igual manera supone que la responsabilidad social tendrá nuevas definiciones, que recogerá nuevas preocupaciones tan importantes como las ya adoptadas, entre la sociedad de interés y la empresa.

El hecho de la práctica de la responsabilidad social empresarial o corporativa, está referido al compromiso que la organización tiene con su entorno inmediato, sea este un ente social, o una organización económica particular; su actividad debe estar al servicio de la comunidad en la que se erige y desarrolla, además de reconocer dentro de su filosofía de gestión aquellos valores que le resulten como propios a esa sociedad.

Son entonces los valores organizacionales, la brújula que guían las acciones de las organizaciones desde el ámbito cultural, social,

económico y ambiental, de allí que su desempeño impacte significativamente la sociedad, brindando bienestar social o mera rentabilidad económica.

### **Las organizaciones y sus grupos de interés: diálogo con el entorno**

En las últimas décadas, se viene hablando del papel fundamental que deben desempeñar las organizaciones, empresas, ONG dentro de cualquier sociedad, sean estas de carácter público, privado, nacional, internacional; se trata de la adopción de valores socialmente aceptables, de tener un comportamiento ético y respetuoso con a la sociedad y ambiente.

Dentro de las organizaciones, se identifican unos grupos de interés que afectan o son afectadas por las acciones de las mismas. Para Guédez (2006), los grupos de interés resultan todo aquello que es impactado por las acciones y decisiones de la empresa, a los cuales denomina como los relacionados, implicados, dolientes, actores o según la expresión inglesa, stakeholders.

Agrega De la Cuesta y Valor (2003), que los stakeholders son conocidos como los grupos o individuos, que afectan o son afectados por las actividades derivadas de la consecución de los objetivos de la compañía.

Por su parte Guédez (2006), clasifica los stakeholders o grupos de interés en internos o externos, los internos tienen una relación directa con los aspectos organizacionales de la empresa y los externos, tienen una vinculación con la periferia o resonancia de las mismas, pero que se hace necesario que todos los grupos estén relacionados.

Del mismo modo, de la Cuesta y Valor (2003), clasifican en primarios y secundarios, en los cuales los primeros son los que tienen derechos directos y establecidos entre ellos identifican a los accionistas, empleados, consumidores, proveedores, gobierno; los segundos, sus derechos sobre los recursos de la empresa están establecidos en la ley o se basan en criterios como la lealtad a las comunidades, entre ellos la sociedad en general.

De igual manera, Fernández (2005), fundamentado en el libro verde presenta la división de los grupos de interés o stakeholders en dos dimensiones, a saber: una interna que hace referencia a las prácticas responsables de la empresa en lo relativo a la relación con los trabajadores y el ambiente, concretamente se abordan los siguientes puntos:

a) Gestión de los recursos humanos.

En este indicador, se prevé que las organizaciones asuman políticas responsables que promuevan la igualdad y eviten la discriminación, además brindar capacitación y fortalecer el aprendizaje, para mantener trabajadores altamente capacitados.

b) Salud y seguridad en el lugar del trabajo. Para este indicador, es necesario que las organizaciones respeten normas y criterios preventivos en materia de salud y seguridad, para que los trabajadores realicen su jornada laboral en un espacio seguro y sano.

c) Adaptación al cambio. En este caso, tanto la organización como sus trabajadores basados en un diálogo, deben estar atentos a todas las normas, recomendaciones o nuevas decisiones referidas al contexto y entorno.

d) Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales. Este indicador, prevé la importancia que debe tener una adecuada gestión ambiental, se trata de promover los valores ecologistas y despertar la conciencia de todos los trabajadores, reduciendo el impacto ambiental que esta

pueda tener.

Ahora bien, en el contexto externo la responsabilidad social aborda su entorno inmediato, a saber:

a) Comunidades locales. La responsabilidad social persigue la integración de las organizaciones y empresas con su entorno inmediato como lo son las comunidades donde se establecen, por cuanto, su prosperidad depende también de la aceptación y apoyo de la comunidad.

b) Socios, comerciales, proveedores y consumidores. En este apartado se trata de ser competitivos en el mercado, esencialmente brindar una fuerte ventaja en costos y calidad. Es decir ofrecer, a todos ellos los servicios, productos que necesitan y desean.

c) Derechos humanos. Este indicador, alude a la importancia de los derechos humanos sobre los derechos laborales, los primeros cimientan la base de los segundos, es decir, se debe tener clara la importancia del ser humano como persona, que como un simple trabajador que cumple una función determinada, por

ello se requiere la participación de entes como autoridades públicas, sindicatos, otros.

d) Problemas ecológicos mundiales. Dado el impacto que tienen las diversas actividades de todas las organizaciones deben establecer objetivos o metas que reduzcan el impacto ambiental.

Las Universidades Privadas, como ente social están llamadas a reflexionar sobre las problemáticas de la sociedad, con especial interés las de su entorno local, es decir, con sus grupos de interés, sean estos internos o externos; aun cuando se sabe que las Universidades sea su naturaleza, pública o privada, no impactan de manera negativa a la sociedad, todo lo contrario, solo que deberían concentrar mayores esfuerzos, en investigaciones que brinden soluciones reales a los problemas estudiados. Se encuentra entonces, que las universidades a través de los departamentos o direcciones de extensión, mantienen una alianza con las comunidades locales.

De acuerdo a lo expresado por Seijo y Ávila (2009)

...las organizaciones pueden jugar un papel importante en la creación de nuevos valores en la gente. Para esto, los líderes

pueden apoyarse de muchas herramientas, considerando que las más importantes son: la creación de una visión motivadora, saber escuchar a la gente, la comunicación efectiva, educarlas con el ejemplo, promover formas de comportamiento que, con su reiteración, se conviertan en hábitos. (p.33).

A partir de esta reflexión, y de una manera más amplia se devela el rol transformador que se puede ejercer desde las Universidades, sobre todo la comunicación efectiva y un diálogo sincero entre los grupos de interés. Se trata pues, de mantener una estrecha relación de manera sustentable, que permita el fortalecimiento de sus grupos de interés no solo mediante las potencialidades propias de la universidad, es decir, uso exclusivo de sus fortalezas sino también que pueda satisfacer de manera positiva, sus necesidades o demanda.

### **Componentes de la responsabilidad social: respuesta a las demandas sociales**

La responsabilidad social como respuesta a las demandas sociales se puede distinguir según Carroll (1979), citado por Fernández (2005), cuatro componentes a saber: económica, legal, ética y filantrópica.

Según Rodríguez, Fernández y Martín-Castilla (2007), desde una perspectiva multidimensional, la responsabilidad social tiene que afrontar en su

totalidad todo el espectro de las obligaciones que debe la empresa hacia la sociedad, como lo son la obtención de beneficios, obedecer la ley, ser ético y ejercer ciudadanía corporativa.

En este mismo sentido, se adquieren los compromisos éticos, legales, económicos y filantrópicos, los cuales tienen la misma valía y por ende deben cumplirse simultáneamente. La responsabilidad económica va más allá de la maximización de los beneficios derivados de su actividad, es cierto que las organizaciones por su naturaleza se crean para proporcionar unos bienes y servicios, pero su responsabilidad recae en la satisfacción de las necesidades de sus consumidores a cambio de un precio justo.

En este sentido, la responsabilidad económica es demandada por la sociedad, de la misma manera, la responsabilidad legal se exige de manera vinculante y es por ello que se espera y se exige que las empresas actúen conforma a la ley, las normas que rigen tanto el mercado como la sociedad de la cual forman parte.

En cuanto a su responsabilidad ética, es esperada por la sociedad ante las acciones ejercidas; por ello Pelekais y Aguirre (2008) señalan que este tipo de responsabilidad abarcan aspectos diferentes como el ambiente o la

responsabilidad ambiental, la contribución al desarrollo de los pueblos, justicia social, respeto a los derechos humanos, respeto hacia los consumidores; no se trata simplemente de dar respuesta a las acciones ejercidas sino también actuar conforme al marco legal y normas de la sociedad en la que se desarrolla.

Por último, está el componente de la responsabilidad filantrópica, que no es más que una acción esperada por la sociedad, en aras del bienestar de todos, es decir, la sociedad espera que las empresas actúen como un buen ciudadano, que sus acciones se circunscriban más allá del interés económico y técnico de la empresa.

### **Consideraciones finales**

Los valores como brújula del comportamiento, guían actos y decisiones en las personas; las organizaciones no están ajenas a esa realidad, por ello los valores adoptados por las mismas definen su accionar dentro y fuera de la organización. De allí pues, que las organizaciones asuman de acuerdo a su naturaleza, el impacto social y la responsabilidad con su entorno.

En lo que refiere a las universidades privadas, como ente social generador de conocimiento, están llamadas a sumar esfuerzos para aminorar la problemática social,

desde la formación integral y sensibilización socioambiental de sus estudiantes, desarrollo de investigaciones que brinden soluciones a problemas concretos de sus grupos de interés, erradicando de esta manera, la cultura reproductiva del conocimiento como legitimación del claustro universitario. Las universidades por su rol transformador, deben ir más allá, siempre vanguardistas, enseñando con el ejemplo, abierta a las necesidades propias de la sociedad, a través de la participación y el diálogo sincero de todos sus grupos de interés.

Al respecto, Borrella, Lemonche, Martínez, Mataix, Sánchez y Suárez (2011), refieren que el diálogo con los grupos de interés supone, la creación de espacios de comunicación, para conocer los impactos de la empresa, se trata de ir más allá de una simple donación económica o material, es convenir un mayor compromiso a largo plazo.

### **Referencias bibliográficas**

- Blanchard, K.; O'Connor, M. (2005). *Administración por valores*. Editorial Norma, S.A. Bogotá - Colombia.
- Borrella, I.; Lemonche, P.; Martínez, R.; Mataix, C.; Sánchez, E.; Suarez, M. (2011). *Guía de Responsabilidad Social Corporativa para Pymes. ONGAWA, Ingeniería para el Desarrollo Humano*. España.
- Carroll, A. (1999). *Corporate Social*

- Responsibility. Evolution of a Definitional Construct. En *BUSINESS & SOCIETY*, Vol. 38 No. 3, September 1999, pp. 268-295. Estados Unidos.
- Cortina, A. (2005). *El Mundo de los valores. "Ética mínima" y educación*. Editorial Búho. Colombia.
- De la Cuesta, M.; Valor, C. (2003). Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España. En *boletín económico de ICE N 2755, del 20 al 26 de enero de 2003*, pp 7-22. España.
- De la Cuesta, M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. En *boletín económico de ICE N 2813, del 2 al 5 de septiembre de 2004*, pp. 46-58. España.
- Fernández, R. (2005). *Administración de la responsabilidad social corporativa*. Thomson. España.
- Ferrer, J. (2001). *Presencia del componente ético en sectores de actividad industrial*. Maracaibo – Venezuela.
- García, S. & Dolan, S. (2003). *La dirección por valores. El cambio más allá de los objetivos*. Editorial McGraw – Hill. España
- Guédez, V. (2006). *Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial*. Editorial Planeta. Venezuela
- Kinicki, A.; Kreiter, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill. México.
- Pelekais, C.; Aguirre, R. (2008). *Hacia una cultura de responsabilidad social*. Pearson Educación. México.
- Pelekais, C.; Ferrer, J.; Cruz, A.; Romero, D. (2007). *Responsabilidad social. Compromiso de las organizaciones*. Contraloría del Estado Zulia. Maracaibo - Venezuela
- Rodríguez, O.; Fernández, J.; Martín-Castilla, J. (2007). Percepción directiva de las relaciones entre responsabilidad social y ética empresarial. En *boletín económico de ICE N 2927, del 1 al 15 de diciembre de 2007*, pp. 43-56. España.
- Seijo, C.; Ávila, M. (2009). Valores éticos y responsabilidad social empresarial: una plataforma gerencial en universidades privadas. *Redhecs*, 6, 26-40.
- Whetten, D.; Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Editorial Pearson.

# Normas Editoriales para los autores

## Normas de Formato:

Papel: tamaño carta (21.59 cm x 27.94 cm (8 1/2" x 11")).

- Márgenes: Cada borde de la hoja debe tener 2.54 cm de margen.
- Sangría: Al iniciar un párrafo debe aplicarse sangría en la primera línea de 5 cm, con respecto al borde de la hoja.
- El tipo de letra a utilizar deberá ser Times New Roman 12pt.
- La alineación del cuerpo del trabajo científico debe estar hacia la izquierda y con un interlineado doble.
- La numeración deberá iniciar en la primera hoja del trabajo escrito y la ubicación del número debe estar en la parte superior derecha.

Envíos: Los trabajos deben enviarse al correo de la revista: [revistasigma@espe.edu.ec](mailto:revistasigma@espe.edu.ec) en word, con copia al correo: [aacardenas@espe.edu.ec](mailto:aacardenas@espe.edu.ec) es necesario que se adjunte la comunicación firmada por todos los autores.

Para la citación dentro del texto y en las referencias bibliográficas debe guiarse por las Normas APA 6ta Edición

## Normas de Fondo

1. La revista de investigación SIGMA sólo considerará trabajos inéditos y que no se encuentren en proceso de arbitraje en otras revistas. El no cumplimiento de esta norma será sancionado con la suspensión indefinida de los autores en la revista. No se aceptan trabajos que constituyan propuestas para cambiar la realidad, sin que el mismo no esté soportado por la investigación que de cuenta de la realidad para la cual se proponen los cambios.
2. Como parte del proceso de revisión inicial, los trabajos serán sometidas a un proceso de detección de plagio a través del empleo de software especializado para ello. Posteriormente, serán evaluados por especialistas bajo el sistema doble ciego considerando estas normas, así como los aspectos y criterios expuestos en las instrucciones para los árbitros. El Comité Editorial se reserva la posibilidad de flexibilizar estas normas e instrucciones para los ensayos, dadas sus características.
3. Se mantienen los derechos de publicación de los autores, respetando su propiedad como autor intelectual del trabajo presentado para publicación en la RIS.
4. Los autores que publican sus trabajos en la revista de investigación SIGMA mantienen sus derechos de autor sin restricciones.
5. La Revista no realiza cobro alguno por concepto de procesamiento editorial, ni por la publicación de artículos.
6. Se consideran para su publicación: artículos sobre resultados finales o parciales de investigación y ensayos escritos por autores de reconocida trayectoria.
7. La extensión de los artículos tendrá un mínimo de 15 páginas y un máximo de 25. El Comité Editor

podrá autorizar trabajos de más de 25 páginas cuando lo considere pertinente.

8. La portada de los artículos debe contener:

- Título en español (negrita) e inglés (sin negrita);
- Apellidos y nombres separados por coma (máximo 4 autores), ordenados de acuerdo al aporte realizado;
- Institución de afiliación, Ciudad, País;
- Correo electrónico únicamente del autor principal para la correspondencia;
- Resumen (máximo 250 palabras) en español e inglés, el cual debe contener, breve introducción, objetivos, metodología, resultados y conclusiones;
- Un máximo de cinco y un mínimo de tres palabras clave en español e inglés;

9. El cuerpo del artículo debe dividirse en las siguientes secciones:

- **Introducción:** Que incluya al menos: Problemas de la realidad y del conocimiento sobre el objeto de estudio que justifican la elaboración del trabajo, objetivos del trabajo y metodología, así como aspectos teóricos cuando no se discuten en sección separada,
- **Desarrollo:** constituida por secciones y subsecciones (en lo posible deben evitarse), identificadas con números arábigos, de acuerdo al sistema decimal, comenzando con el número 1 para la introducción y el último número para las conclusiones. Los títulos de las secciones y subsecciones deben dar cuenta del contenido del trabajo, manteniendo la proporción entre las secciones, cuando éstas tengan subsecciones deben tener una breve introducción al punto tratado. Las notas aclaratorias deben reducirse al mínimo necesario y hacerse al pie de la página donde se encuentra la llamada.
- **Conclusiones:** indicando los aportes principales que se obtienen de la investigación realizada, se debe dejar abierto el tema de investigación aclarando los posibles puntos que faltan por investigar y el alcance que tuvo la presente investigación.
- **Referencias bibliográficas:** Se debe referenciar únicamente las obras y artículos citados a lo largo del artículo. La norma a seguir será la Norma APA 6ta edición.

10. No se aceptan anexos a los artículos y no se devolverán los originales por ninguna circunstancia una vez que hayan ingresado a la revista.

11. En caso de que el artículo resulte aceptado para publicación y se llegara a encontrar una doble publicación del mismo artículo en otra revista, se notificará a la revista en donde se hubiera duplicado la publicación, así como al autor y no se volverá a aceptar sus artículos.

### **Proceso de evaluación por pares**

La Revista de Investigación SIGMA cuenta con un comité científico conformado por importantes profesores universitarios de prestigiosas universidades nacionales e internacionales. Todos los originales recibidos como propuestas de publicación serán sometidos a un riguroso proceso de evaluación o juicio de calidad por parte de dictaminadores especialistas mediante el sistema de revisión por pares (peer review) con la modalidad de “doble ciego” (double-blind review). Se guarda así, de manera explícita, el anonimato y la confidencialidad tanto de los autores como de los evaluadores.

Como políticas de revisión para los artículos recibidos, la revista establece:

- El Comité editorial evaluará en primera instancia la pertinencia de los artículo recibidos.
- En el caso de que el artículo sea admitido por el Comité editorial, éste asignará dos pares evaluadores (los pares evaluadores no serán dados a conocer a los autores y viceversa).
- Cada par evaluador informará a través de la plataforma tecnológica implementada para el efecto, si el artículo es válido para su publicación, si requieren correcciones o si no es apto para la publicación.
- Con base en los conceptos de los pares evaluadores se pueden tomar tres decisiones:
  1. Se rechaza su publicación.
  2. Debe corregirse el artículo en el caso que cualquiera de los pares evaluadores así lo solicite.
  3. Se publica cuando todos los evaluadores aceptan el artículo y se han realizado las correcciones sugeridas por alguno de ellos.
- En todos los casos se le informará a los autores de la decisión adoptada.
- En el caso de los artículos aceptados para publicación, el Editor en Jefe informará en que número se realizará dicha publicación. Los autores deberán diligenciar el formato de certificación de originalidad del artículo y la cesión de derechos de autor.

### **Fechas para el envío de manuscritos**

Se recibe los artículos de investigación durante todo el año, el plazo para que el Comité Editorial notifique su pertinencia y aceptación para iniciar el proceso de revisión por pares es de 15 días a partir de recibido el manuscrito, posteriormente se procede al envío del mismo a los revisores y en el plazo de 4 semanas se notifica los resultados del mismo.

La revista no publicará artículos que incumplan con las normas éticas de respeto a las autorías ajenas (plagio) ni artículos que se encuentren fuera de las áreas de conocimiento descritas.

Cristina Seijo (Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo, Venezuela)

**Ética como eslabón de la Responsabilidad social. Un reto para transferir, crear e innovar conocimiento desde una combinación de cultura organizacional, ética, moral, principios cívicos y ciudadanos**

5-37

Diamela Nava (Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo, Venezuela)

**Acoso Laboral vs Síndrome de Cronos. Una carga emocional ética si no se sabe controlar**

38-52

Leidy Karina Pérez Trejos (Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - UNICIENCIA, Bucaramanga, Colombia, Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables, Mérida, Venezuela)

**Diferencias Legislativas para implementar criterios globales sobre la Responsabilidad Social Empresarial**

53-64

Jorge Alberto Bravo Geney (Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - UNICIENCIA, Bucaramanga, Colombia, Universidad de Baja California, México)

**Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga - Santander - Colombia**

65-81

Letty Elizalde-Marín (Escuela Politécnica del Chimborazo, Riobamba, Ecuador, Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables, Mérida, Venezuela)

**La contabilidad como plataforma de gestión del talento humano en las organizaciones empresariales**

82-100

Isabel Regina Armas Heredia (Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador, Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables, Mérida, Venezuela)

**Una mirada de la cultura organizacional y su incidencia en la competitividad de las organizaciones en el contexto global**

101-114

Viviana Pastora Panchi Mayo (Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador, Universidad de Los Andes, Programa de Doctorado en Ciencias Contables, Mérida, Venezuela)

**Una mirada del proceso de regulación contable internacional en el contexto de globalización**

115-130

Yhoana Paredes Abreu; Cristina Seijo Suárez (Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo, Venezuela)

**Valores organizacionales como soporte de la responsabilidad social en universidades privadas. Alianza de saberes y diálogo con el entorno**

131-141



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA (RIS)**

**ISSN 2631-2603**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO (C.E.A.C.)**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
ESPE - EXTENSIÓN LATACUNGA**

Campus Gral. Guillermo Rodríguez Lara  
Parroquia Belisario Quevedo  
Barrio El Forastero - Calle s/n  
Tercer Piso - Oficina del Departamento de C.E.A.C.

Campus ESPE Centro Latacunga  
Calle Quijano y Ordoñez y Hnas. Páez  
Primer piso - Oficina de Jefatura de Marketing  
Edificio Central ESPE, CP 050104

<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/index>  
[revistasigma@espe.edu.ec](mailto:revistasigma@espe.edu.ec)  
[aacardenas@espe.edu.ec](mailto:aacardenas@espe.edu.ec)

Telf: (+593) 3 2 810206 ext 4386 - 4381  
Latacunga - Cotopaxi - Ecuador