



Revista Venezolana de Gerencia



Como citar: Potes, L. B., Rios, G. M., Calderón, M. D., y Hurtado, I. (2024). Buenas prácticas de Responsabilidad Social empresarial y su integración con las Tecnologías de la Información y Comunicación. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(Especial 11), 394-410. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.23>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 29 No. Especial 11, 2024, 394-410
enero-junio
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Buenas prácticas de Responsabilidad Social empresarial y su integración con las Tecnologías de la Información y Comunicación

Potes Ordoñez, Laura Beatriz*
Rios Cerón, Gineth Magaly**
Calderón Pérez, Meilyn Dajana***
Hurtado Idrobo, Isabel****

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial en el contexto organizacional se consolida como un pilar estratégico para la sostenibilidad de las entidades corporativas. La utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación como facilitadoras en este proceso contribuye a la consolidación de prácticas éticas y sostenibles. El objetivo de este estudio es examinar las buenas prácticas en Responsabilidad Social Empresarial, así como el respaldo brindado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para su implementación. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica en cinco (5) bases de datos científicas entre los años 2013 y 2023 que culminó con la inclusión de 50 artículos de 8 países diferentes en español e inglés. Los resultados evidencian prácticas empresariales que promueven la Responsabilidad Social Empresarial que van más allá del cumplimiento legal. Sin embargo, se observa una brecha en la incorporación

Recibido: 12.12.23

Aceptado: 20.03.24

* Estudiante de doctorado en Administración Gerencial de la Universidad Benito Juárez de México. Magíster en Gestión de Organizaciones y Administradora de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia. Docente investigadora de la Fundación Universitaria de Popayán, Colombia. Email: laura.potes@docente.fup.edu.co; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3654-4726>

** Doctora en Ingeniería Telemática de la Universidad del Cauca, Magister en Ingeniería Telemática e Ingeniera en Electrónica y Telecomunicaciones de la misma universidad. Docente investigadora y coordinadora de I+D+I de la Universidad ICESI y Corporación Universitaria Comfacauc. Email: gmcro5@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9979-2137>

*** Administradora de Empresas de la Fundación Universitaria de Popayán, Colombia; Email: dajana.calpe@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1502-9941>

**** Estudiante de Ingeniería Industrial de la Corporación Universitaria Comfacauc, Colombia; Email: isabelhurtado@unicomfacauc.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-3276-1095>

de las TIC en dicho proceso. El estudio subraya la importancia de que las empresas analicen cómo estas tecnologías pueden complementar y mejorar sus esfuerzos de RSE existentes, en lugar de adoptarlas únicamente en el uso de la tecnología en sí misma.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial; tecnologías de la información y comunicación; buenas prácticas empresariales.

Best practices in Corporate Social Responsibility and its integration with Information and Communication Technologies

Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR) in the organizational context is consolidated as a strategic pillar for the sustainability of corporate entities. The use of Information and Communication Technologies (ICT) as facilitators in this process contributes to the consolidation of ethical and sustainable practices. The objective of this study is to examine good practices in Corporate Social Responsibility (CSR) as well as the support provided by Information and Communication Technologies (ICT) for its implementation. To this end, a bibliographic review was carried out in five (5) scientific databases between 2013 and 2023, which culminated in the inclusion of 50 articles from 8 different countries in Spanish and English. The results show business practices that promote CSR beyond legal compliance. However, a gap is observed in the incorporation of ICT in this process. The study highlights the importance of companies analyzing how these technologies can complement and enhance their existing CSR efforts, rather than adopting them solely in the use of the technology itself.

Keyword: corporate social responsibility; information and communication technologies; good business practices.

1. Introducción

En la actualidad, la sociedad demanda que las empresas equilibren sus acciones considerando no solo aspectos económicos y financieros, sino impactos sociales y ambientales, dando relevancia a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Sin embargo,

investigaciones como las de Monserrat et al, (2023); Mendoza (2022b); y Campos y Bermúdez (2020) evidencian que su adopción varía según el tipo de empresa, afectada por componentes como tamaño, cultura organizacional y percepciones de los líderes empresariales. Estos factores generan desafíos para el desarrollo de prácticas integrales que favorezcan el

crecimiento empresarial y el progreso del entorno.

A pesar del creciente reconocimiento de la RSE como un componente de éxito empresarial a largo plazo, no todas las empresas la han integrado completamente en sus estrategias y operaciones. Su implementación requiere una evaluación de cómo las acciones de la organización afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y tomen medidas para minimizar los impactos negativos mientras promueven efectos positivos.

Este artículo se centra en examinar las buenas prácticas en RSE. Esto implica recopilación, análisis y síntesis estructurada de la evidencia disponible en este campo, con el propósito de comprender cómo las organizaciones fortalecen la RSE en sus operaciones.

Se parte de la premisa del enfoque tradicional que propone que la RSE implica ir más allá del cumplimiento normativo (Tacca y De la Cruz, 2022). Así, esta revisión proporciona evidencias bibliográficas sobre los elementos necesarios a considerar para mejorar su desempeño social y ambiental, así como su reputación y legitimidad. La aplicación de estos aspectos permitirá contribuir de manera positiva al bienestar de la sociedad y el medio ambiente.

2. Responsabilidad Social Empresarial y rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Hoy en día, las empresas enfocan sus esfuerzos en el desarrollo de estrategias que garanticen su sostenibilidad en el mercado, pero con la exigencia de ser socialmente responsable con sus empleados,

clientes y la sociedad en general. En ese sentido, cobra importancia la RSE como una oportunidad para optimizar su competitividad y de mejorar los ambientes socioeconómicos y ambientales presentes en el entorno como lo sugiere Triple Bottom Line (TBL) que el desempeño de una empresa va más allá de las ganancias financieras tradicionales (Vilca et al, 2022). De esta forma, se abordan en este apartado las categorías de: RSE, dimensiones de la RSE y TIC.

Después de un seguimiento a los diferentes conceptos que han surgido en el ámbito académico, se ha observado que los autores como Urquiaga et al, (2022); Monserrat et al, (2023) y Holguín et al, (2023); conciben la RSE como un conjunto de actividades dirigidas a generar ganancias, cumplir con la ley y trascender más allá de estas acciones. Esta visión resalta la necesidad de definir claramente qué implica ir "más allá" (Azuero et al, 2022), evidenciando 3 grandes dimensiones alrededor de su concepto: a) social, tiene que ver con condiciones de trabajos dignas y considera actividades extraempresarial, con proyectos de impacto en las comunidades, desarrollo sustentable y él respecto a la cultura; b) económica, constituye el carácter ético de las acciones económicas; c) ambiental, enfocada en el consumo sustentable de energía y al reciclaje; pero a su vez sensibiliza sobre el impacto ambiental (Landázuri et al, 2018 y Urquiaga et al, 2022).

Azuero et al, (2022) resalta que las dimensiones estudiadas ofrecen a las organizaciones beneficios como la creación de valor a largo plazo y mejoras en las condiciones laborales e imagen corporativa. Esto impulsa a las empresas a adoptar un enfoque

responsable y sostenible, orientado hacia sus stakeholders, lo que motiva la implementación de buenas prácticas para satisfacer estas necesidades.

Así pues, se resalta la necesidad de promover una cultura de RSE que vaya más allá del cumplimiento legal y se adapte a estándares globales, como sugieren Campos y Bermúdez (2020). Sin embargo, integrar la RSE como parte de la visión y el desarrollo sostenible de las empresas puede ser desafiante.

En el contexto actual, las empresas recurren cada vez más a las TIC para mejorar sus operaciones, lo que hace importante identificar cómo se relaciona la RSE con estas herramientas. Su integración fortalece las prácticas empresariales al mejorar la comunicación, gestionar datos y automatizar procesos (De la Torre y García, 2019). Es relevante, entonces, explorar cómo estas áreas convergen para avanzar en sus objetivos en relación con la RSE en un mundo globalizado y con tendencias emergentes.

3. Procedimiento metodológico

Esta revisión de la literatura se basó en un mapeo sistemático siguiendo la metodología de Hidalgo et al, (2022) que sigue 5 pasos: (I) Definir preguntas de investigación, (II). Realizar la búsqueda literaria, (III). Selección estudios. (IV). Clasificar las investigaciones, (V). Extraer y realizar la agregación de datos. Se plantearon preguntas específicas para comprender las tendencias en la enseñanza de la RSE mediante el uso de las TIC. Entre ellas se encuentran: ¿Cuáles son las prácticas de RSE utilizadas por las empresas los últimos diez años?, ¿Cuál es el estado actual de la investigación sobre el uso de las

TIC en la adopción de RSE?, ¿Cuál es el panorama actual de la investigación sobre la relación entre RSE y TIC?, ¿Cuáles son las prácticas más utilizadas para adoptar la RSE por las empresas?, ¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades en la adopción de RSE?, y ¿Qué impacto tienen las TIC en la adopción de RSE?

Para realizar la búsqueda se emplearon palabras clave y una cadena de búsqueda específica para identificar estudios pertinentes: “Corporate Social Responsibility” OR CSR AND practices AND “Information Technologies” OR IT AND companies AND adoption AND “CSR practices” AND “corporate strategy”. Las fuentes científicas usadas fueron: Science Direct, Scopus, Google Académico, Redalyc, Scielo y Dialnet. Este proceso arrojó 911 registros para su revisión. Se seleccionaron estudios publicados entre 2013 y 2023, resultando en 120 referencias potencialmente relevantes. Posteriormente, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión, priorizando estrategias relacionadas con la RSE y prácticas soportadas en TIC, con aplicabilidad en entornos empresariales.

Tras seleccionar 50 artículos utilizando una matriz de análisis cualitativa, se procedió al análisis utilizando VOSviewer y ATLAS.ti. Se establecieron categorías y subcategorías relacionadas con la RSE y las TIC, resaltadas en el diagrama 1 y 2. Se realizó un recuento de palabras y una codificación axial para identificar relaciones entre estas categorías. Las principales categorías incluyen “Gestión estratégica y responsabilidad social”, mientras que en las TIC se destacan aspectos como “Inteligencia Artificial”, “web-site e-learning” y “análisis de datos”.

Diagrama 1
Categorización de búsqueda RSE y TIC

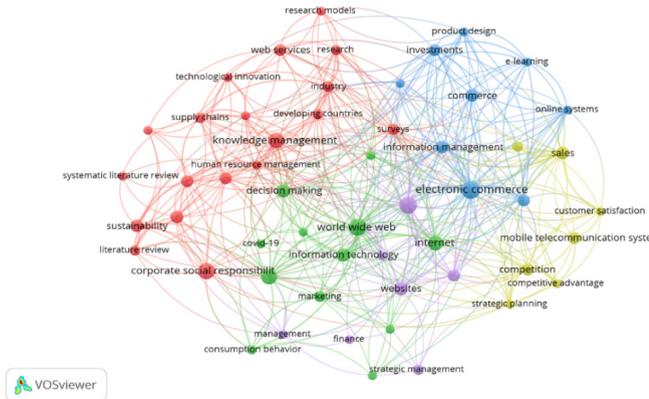
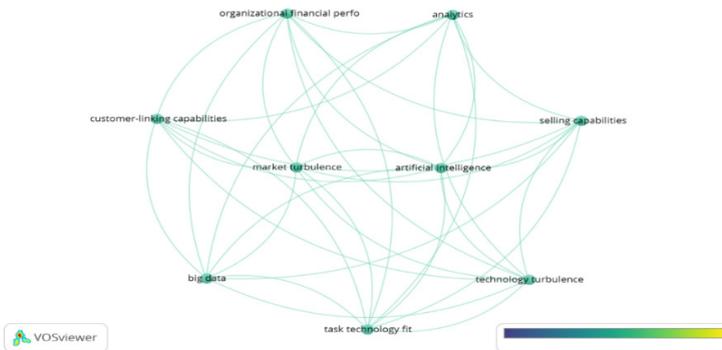


Diagrama 2
Categorización de las palabras más representativas en la búsqueda



Finalmente, se empleó [ATLAS.ti](https://atlas.ti.com/) para codificar selectivamente respuestas a las preguntas de investigación, siguiendo la metodología de Vega et al. (2021) y el enfoque de Strauss y Corbin (2002), lo que permitió construir una respuesta sistemática a los interrogantes planteados.

4. Análisis de buenas prácticas en RSE y su relación con las TIC

Este apartado examina la producción científica según la fuente de datos, año de publicación y procedencia geográfica, y explora las buenas

prácticas de RSE en las organizaciones y su integración con las TIC.

4.1. Producción científica con respecto a las buenas prácticas en RSE

Los resultados de la Tabla 1 muestran un marcado interés en el tema, con la mayoría de los artículos

provenientes de Scopus, lo que indica un sólido enfoque académico y una base de investigación significativa. Colombia y México lideran en número de publicaciones, señalando un interés destacado en la región latinoamericana. Asimismo, los años 2020 y 2022 destacan como los períodos con mayor actividad de publicación.

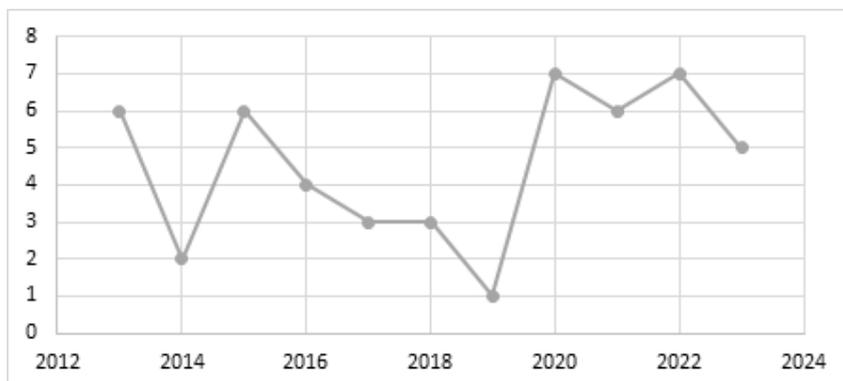
Tabla 1
Resultados según base de datos, país y año de publicación

Base de datos	No de artículos	Porcentaje	País de publicación	No de artículos	Porcentaje
Scopus	16	32%	Colombia	16	32%
Dialnet	6	28%	México	11	22%
Scielo	9	18%	España	7	14%
Redalyc	6	12%	Ecuador	7	14%
ScienceDirect	3	6%	Perú	4	8%
Google Académico	10	4%	Chile	3	6%
			Cuba	1	2%
			Costa Rica	1	2%

Como se ve en el gráfico 1, la tendencia después del 2019 ha incrementado. El aumento en el número de artículos sobre RSE en los últimos años se debe a una mayor conciencia

y demanda social por prácticas empresariales éticas, regulaciones más estrictas, y evidencia de beneficios empresariales tangibles asociados a la RSE.

Gráfico 1
Tendencia por año Vs. Cantidad de artículos

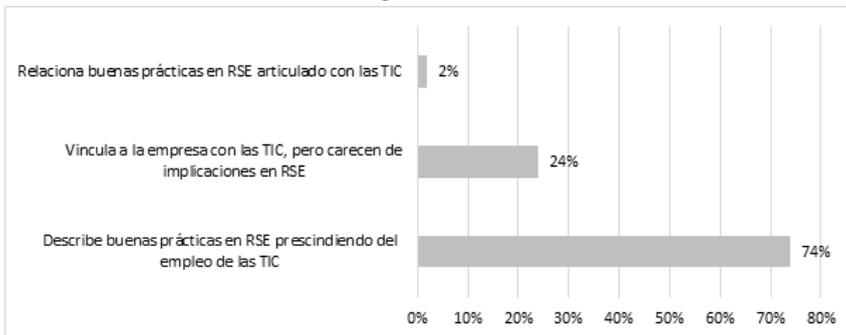


Además, el interés de los inversionistas en sostenibilidad, la presión de grupos de interés, la facilidad de comunicación proporcionada por la tecnología, y la respuesta a crisis globales han impulsado a las empresas a enfocarse más en la RSE. Este incremento también se ve reflejado en la mayor atención académica y educativa hacia este tema.

4.2. Identificación y articulación de buenas prácticas en RSE con el uso de las TIC por las organizaciones

Las investigaciones relacionadas con las buenas prácticas en RSE con el uso de las TIC aplicadas a las organizaciones han permitido evidenciar que en este ámbito se han abordado de la siguiente manera (gráfico 2).

Gráfico 2
Estudios relacionados sobre prácticas de la RSE adoptadas por las organizaciones



En ese sentido, los resultados revelan que el 74% de las empresas han implementado buenas prácticas en RSE, lo que refuerza su gestión e impacto con sus diversos grupos de interés. Sin embargo, el 24% de las empresas, a pesar de utilizar TIC no han integrado estas herramientas de manera estratégica en sus procesos y operaciones para mejorar su eficiencia organizacional frente a este tópico. Lo anterior se puede ver en la Figura 2 con un gran porcentaje de artículos que solo abordan conceptos como “*Task-technology fit*”, que buscan llevar una

adecuación tecnología a la empresa y así asegurar que dicha herramienta se adapte bien para respaldar las tareas o procesos específicos dentro de la organización.

Los esfuerzos actuales se centran en pruebas de concepto, pero se necesita una mayor adopción de las TIC en las empresas para mejorar la eficiencia, efectividad y aceptación de la RSE. Las investigaciones muestran que la adopción de TIC se enfoca en tareas diarias, lo que puede resultar en frustración y resistencia a la tecnología en RSE. A menudo, las empresas

realizan análisis de adecuación “*Task-technology fit*” para decisiones de inversión tecnológica, pero invierten poco en RSE.

Solo el 2% de las empresas combinan RSE y TIC para gestionar sus iniciativas, empleando herramientas tecnológicas para gestionar, monitorear y comunicar sus iniciativas de RSE, así como para su promoción y enseñanza (tabla 4). Parra (2022) señala que, aunque la tecnología ha mejorado la eficacia organizativa, su integración en la adopción de la RSE es limitada. Esto se atribuye a percepciones de costo, resistencia a innovar y falta de capacitación en RSE, especialmente en países en desarrollo como Colombia.

Por consiguiente, esto indica un potencial para mejorar la integración tecnológica en las estrategias de RSE. De esta forma, herramientas tecnológicas como las que se observan en el gráfico 1 y 2: e-learning, web-site, Inteligencia artificial, big data, análisis de datos y otras similares, proporcionan a las empresas la capacidad de transformar tanto su modelo de negocio como su

interacción con el entorno global. Así mismo, integrar estas herramientas tecnológicas en sus prácticas de RSE puede fortalecer su compromiso con la sostenibilidad y generar un impacto positivo en la sociedad, tal como lo señala Casanova (2018).

Como se muestra en la Tabla 3, el 74% de las empresas que practican RSE adoptan un enfoque más amplio que los requisitos legales, abarcando áreas social, ambiental y económica. Monserrat et al, (2023) destacan la importancia de esta tendencia, ya que las poblaciones están cada vez más conscientes del impacto empresarial en el entorno. Esto se alinea con Friedman (2023), quien sostiene que la RSE implica considerar el impacto social y ambiental además de la maximización de beneficios. En ese sentido, el estudio sugiere que la integración de tecnologías en la RSE puede mejorar el desempeño empresarial y promover la innovación, la transparencia y el compromiso con las partes interesadas, lo que aumenta la competitividad y el acceso a nuevos mercados.

Tabla 3
Buenas prácticas en RSE

Autores	Buenas prácticas en RSE	No. de artículos	Porcentaje
Monserrat et al (2023); Holguín et al. (2023); Urquiaga et al. (2022); Campos et al. (2021); Parrales et al. (2021); Maldonado et al. (2020); Álvarez et al. (2020); Azuero et al. (2020); Salas et al. (2020); Acevedo et al. (2019); Navarro et al. (2017); Petro et al. (2020); Pérez et al. (2016); Méndez et al. (2016); Carrillo y Romagosa (2014); Barrios (2015); Vergara y Carbal (2014); Cajiga (2013).	Adoptar un enfoque de responsabilidad que trascienda los requisitos legales, abarcando un conjunto de compromisos sociales, ambientales y económicos	18	47%
Rodríguez y López (2023); Coronado y Álvarez (2021); Arteaga et al. (2017); Hernández et al. (2015).	Fomentar la articulación entre Universidad-Empresa-Estado	4	11%
Velca et al. (2022b); Murillo (2022); Pérez et al. (2022); Lara (2021); García et al. (2020); Barroso (2017); Lechuga et al. (2016); Alfonso (2016); García et al. (2013); Gallardo y Sánchez (2013); Tziner (2013).	Mejorar la relación con los públicos de interés	11	29%
Arévalo et al (2015)	Implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para el fortalecimiento de la RSE	1	3%

Cont... Tabla 3

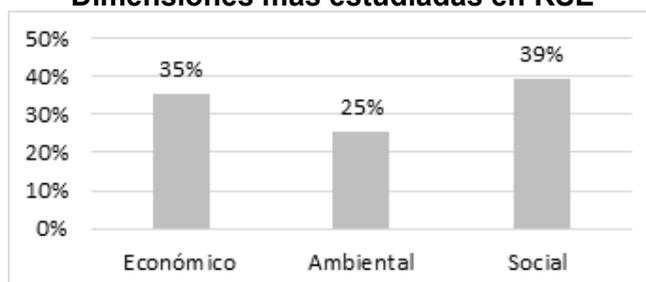
Márquez (2023)	Promover un cambio en la cultura organizacional	1	3%
Mendoza (2022)	Considerar la importancia de la familia, promover el trabajo colaborativo y brindar apoyo institucional como pilares fundamentales en la promoción de la (RSE)	1	3%
Navas et al, (2018)	Desarrollar habilidades gerenciales para una efectiva gestión del capital social	1	3%
Montiel et al, (2015)	Implementar un modelo de aprendizaje procedimental para los empresarios	1	3%
Total		38	100%

Los resultados revelaron, como segundo aspecto, buenas prácticas en RSE relacionadas con la mejora de la relación con los grupos de interés, como programas de educación, desarrollo comunitario y patrocinio de eventos locales (Lara, 2021). Estas prácticas no solo generan ventajas competitivas, sino que también implican el compromiso tanto interno como externo de la organización, lo que se traduce en un mejor desempeño económico y mayor longevidad empresarial. Además, estas prácticas influyen en la percepción de

los grupos de interés sobre la empresa y su relación con la comunidad, teniendo un impacto significativo en su competitividad.

De acuerdo a lo anterior, se muestra que los estudios se centran principalmente en el componente social como se visualiza en el gráfico 4, mostrando un interés por avanzar en el mejoramiento de las condiciones laborales, invertir en responsabilidad social y fomentar relaciones positivas con la comunidad (González y Rodríguez, 2022).

Gráfico 4
Dimensiones más estudiadas en RSE



Por su parte, el 24% de los estudios que vinculan a las empresas con las TIC, pero no consideran aspectos de RSE emplean las TIC para mejorar

la comunicación interna, gestionar la información de manera efectiva, automatizar procesos, y optimizar la cadena de suministro. Estas acciones

colectivas contribuyen a promover y mantener buenas prácticas en diversas áreas de operación. Principio del formulario.

En cuanto a los estudios equivalentes al 2% que vinculan las buenas prácticas en RSE con el uso de TIC se ha observado una

destacada implementación en diferentes tecnologías, como por ejemplo el e-learning, e-commerce, análisis de datos, big data, IA, y Web-Site, tal como se presenta en la Tabla 4 que responden a herramientas que contribuyen a fortalecer y fomentar la RSE.

Tabla 4
Herramientas TIC para promover las buenas prácticas en RSE

Autores	Herramientas TIC para promover las buenas prácticas en RSE	No. de artículos	Porcentaje
Hernández et al, (2015); Sánchez (2013); Saza (2018); Vázquez et al, (2018); Mesa et al, (2023); Cepeda et al, (2022); Quintero et al, (2022).	E-learning, web-Site Mooc, ambientes virtuales, big data, IA.	7	58%
Orozco y Ferré (2013); Botello et al, (2015); Duque y Acero (2022); Vialart (2020)	Web-site, e-commerce, learning, Chatboot con IA, WhatsApp, foros, aplicativos, gestores de administración BI, etc,	5	42%
		12	100%

Empresas líderes como IBM, Walmart, Coca-Cola, Unilever y Nike han respaldado esta iniciativa a través de programas de formación para empleados, clientes y stakeholders, fomentando la ética, sostenibilidad y responsabilidad social. Sin embargo, se ha observado una falta de atención hacia herramientas TIC específicas para la implementación y seguimiento de estas iniciativas, como software de gestión ambiental, sistemas de gestión de la cadena de suministro y plataformas de comunicación y divulgación.

De acuerdo con lo expuesto, estas herramientas de TIC destinadas para fomentar las buenas prácticas en RSE en el ámbito formativo para los equipos empresariales, aunque comúnmente empleadas en el ámbito educativo, demuestran su adaptabilidad al entorno empresarial. Camacho

(2018) destaca su eficacia tanto en la enseñanza sincrónica como asincrónica, sin ocasionar interrupciones significativas en las actividades diarias de los colaboradores. Esto posibilita una formación eficiente para individuos dispersos geográficamente y con horarios diversos, fenómeno conocido como "ubicuidad tecnológica".

Los estudios indican que las empresas fortalecen su compromiso con la RSE con prácticas que superan el cumplimiento legal en aspectos sociales, ambientales y económicos. Sin embargo, carecen de análisis sobre el uso de herramientas TIC para potenciar estas prácticas. Aunque se presume un uso amplio de TIC por la globalización, esta tendencia no se refleja claramente en la literatura. La mayoría de los estudios se centran en la gestión de tareas y no en la RSE específicamente. Es crucial

profundizar en la relación entre RSE y TIC, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático.

Se destaca la importancia de las herramientas tecnológicas, como plataformas de aprendizaje para la enseñanza de la RSE, la inteligencia artificial con enfoque en sostenibilidad y gestión ambiental, así como para la gestión administrativa y la toma de decisiones. También se mencionan tecnologías como el comercio electrónico y el marketing, que ayudan a optimizar esfuerzos para fortalecer la RSE, además del uso de la educación mixta a través de plataformas ubicuas como chatbots, WhatsApp, entre otras.

A partir de los resultados, se evidencian pocos estudios sobre estrategias de TIC diseñadas, prototipadas y evaluadas exclusivamente para la adopción y promoción de la RSE. Un análisis exhaustivo en este sentido ofrecería a las organizaciones una perspectiva global sobre cómo se está abordando la RSE a nivel mundial y el papel crucial que desempeñan las TIC en este proceso. Esta comprensión sería especialmente valiosa para aquellas organizaciones que están en proceso de adoptar prácticas de RSE y desean explorar herramientas adicionales para fortalecer sus esfuerzos en este ámbito. Además, podrían aprovechar investigaciones latinoamericanas, dado que la región es reconocida como líder en la producción de conocimiento sobre RSE (Duque y Cervantes, 2019).

Por otro lado, frente a las prácticas de RSE, se han aumentado las publicaciones en Scopus, respaldado por Quindemil (2022), lo que facilita el acceso a información actualizada sobre RSE y economía social, resultando útil para las empresas que buscan mejorar sus prácticas.

Pese a algunas barreras de adopción, las estrategias basadas en TIC tienen el potencial de mejorar la RSE de las empresas y capacitar a su personal y aliados en este tema, como lo exponen Vega et al, (2021) en su revisión bibliográfica. Esto podría conllevar beneficios como la mejora de la comprensión y el aprendizaje de la RSE, así como una mayor accesibilidad y flexibilidad en la formación, además de un aumento en la participación y motivación del equipo de trabajo de la organización.

De esta manera, las tendencias evidencian un compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad, aunque las TIC se emplean más en el desarrollo operativo que en la RSE (Del Río et al, 2016). Es relevante ampliar la investigación para explorar su aplicación en diversos contextos.

5. Conclusiones

Este estudio evidencia el avance de las buenas prácticas empresariales: la adopción de un enfoque de responsabilidad que trasciende los requisitos legales, abarcando compromisos sociales, ambientales y económicos, y el fomento de la articulación entre Universidad, Empresa y Estado. Persiste una brecha en la integración de las TIC, pero las tendencias emergentes muestran un creciente interés en su uso para fortalecer la RSE, abriendo oportunidades para la innovación y la mejora continua.

Las herramientas TIC como análisis de datos, Big Data, IA y plataformas de e-learning pueden facilitar la adopción efectiva de la RSE, permitiendo contenido interactivo y personalizado. Su éxito depende de integrarlas con buenas prácticas existentes y adaptarlas

a las necesidades específicas de cada organización. Las empresas deben usar estas tecnologías estratégicamente para mejorar sus esfuerzos de RSE, comprendiendo sus valores fundamentales.

El interés por la RSE en Latinoamérica está en alza, impulsado por la creciente conciencia social y ambiental, la competencia global y la necesidad de desarrollo sostenible. Este crecimiento requiere el respaldo de varios actores, como empresas, gobiernos, academia y sociedad civil. Las empresas que priorizan este aspecto mejorarán sus relaciones con los públicos de interés y fomentarán el desarrollo sostenible en la región.

Es crucial investigar cómo las TIC pueden fortalecer la enseñanza y promoción de la RSE en las organizaciones, cerrando la brecha entre teoría y práctica. Herramientas como el análisis de datos y Big Data permiten identificar tendencias y áreas de mejora en prácticas de RSE, facilitando decisiones estratégicas. La IA automatiza procesos y mejora la personalización, optimizando la implementación de la RSE y la interacción con partes interesadas. Sin embargo, esta revisión tiene una limitación: la búsqueda inicial pudo omitir bases de datos como Web of Science, excluyendo estudios relevantes. Se sugiere ampliar el análisis a otras fuentes para obtener una visión más completa.

Referencias bibliográficas

Acevedo, I., Castillo, A., y Ortega, M. de L. (2019). Modelo de Responsabilidad Social Empresarial en la PYME, caso Tula-Tepej México. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 6(12), 48–65. <https://doi.org/10.29057/ESTR.V6I12.4166>

Alfonso, M. A. (2016). La importancia de la comunicación con los públicos de interés en la responsabilidad social empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 257–266. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=884/88458084008>

Álvarez, E., Paladines, L., Montero, C., y Arce, M. (2020). Aplicación de la responsabilidad social empresarial en las empresas ecuatorianas en la última década. *Centro Sur*, 190–204. <https://doi.org/10.37955/CS.V4I2.77>

Arévalo, J. G., Bayona, R. A., y Rico, D. W. (2015). Responsabilidad social empresarial e innovación: Una mirada desde las tecnologías de la información y comunicación en organizaciones. *CLIO América*, 9(18), 180–189. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5262497&info=resumen&idioma=ENG>

Arteaga, I., Mora, J., y Luna, J. A. (2017). Universidad y empresa: Un binomio de Responsabilidad Social Empresarial en el siglo XXI. *Tendencias*, 18(1), 145–158. <https://doi.org/10.22267/RTEND.171801.70>

Azuero, A. R., García, M., y Castro, C. A. (2020). La Responsabilidad Social Empresarial en las Pymes de Colombia: un estudio descriptivo a partir de las dimensiones económica, ético-legal y filantrópica. *Revista Espacios*, 41, 145–158. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n43p11>

Azuero, A. R., García, M., y Garibello, D. (2022). Prácticas dirigidas a los stakeholders en PYMEs del Valle del Cauca: literatura vs práctica. *Entramado*, 18(2). <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado2.8292>

Barrios, L. M. (2015). Responsabilidad

- social empresarial y educación: un estudio sobre fundación mamonal en Cartagena de Indias. *Revista Adelante-Ahead*, 6(3). <http://ojs.unicolombo.edu.co/index.php/adelante-ahead/article/view/94>
- Barroso, F. (2017). Responsabilidad Social Empresarial: ¿Estrategia para mejorar el desempeño laboral y aumentar utilidades, o deber ético de las empresas? *Revista Universitaria Ruta*, 19(1), 73–89. <https://revistas.userena.cl/index.php/ruta/article/view/997>
- Botello, A., Pedraza, C., y Contreras, O. (2015). Análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 45, 3–15. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/652>
- Cajiga, M. (2013). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(1), 11–21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=884/88458084008>
- Camacho, C. (2018). E-Learning como herramienta de capacitación alternativa humanística. *Revista Scientific*, 3(7), 57–77. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.3.57-77>
- Campos, D., y Bermúdez, L. A. (2020). PYMES, responsabilidad social y desarrollo sostenible. *InterSedes*, 21(43), 131–151. <https://doi.org/10.15517/ISUCR.V21I43.41989>
- Campos, M., Echeverry, A., y Preciado, G. I. (2021). Responsabilidad Social Empresarial: estudio de caso empresas en Girardot desde el análisis de sistemas. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 39, 355–367. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8597353>
- Carrillo, J., y Romagosa, F. (2014). Implementación de responsabilidad social empresarial en operadores de turismo en Ecuador: prácticas, instrumentos y percepciones. *Revista de responsabilidad social de la empresa*, 17, 101–136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5074157&info=resumen&idioma=ENG>
- Casanova, M. (2018). Responsabilidad Social Empresarial y Tecnologías de la Información y la Comunicación: Un nuevo paradigma para la gestión empresarial. *Ediciones Universidad de Salamanca*.
- Cepeda, J. C., Ortega, J. L., y Ortiz, L. A. (2022). Estrategias de aprendizaje mediadas por TIC en la educación superior colombiana: una revisión sistemática. *Revista de Investigación Educativa*, 40(1), 113–133. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/rie/article/view/82150/72682>
- Coronado, J., y Álvarez, J. F. (2021). Análisis de los procesos de responsabilidad social empresarial a través de 113 conceptos. *Revista Prisma Social*, 35, 31–64. <https://revistaprimasocial.es/article/view/4485>
- De la Torre, M. C., y García, I. (2019). Las TIC y la RSE: Un binomio clave para la sostenibilidad empresarial. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 90(1), 143–164.
- Duque, M., y Acero, E. (2022). Herramientas educativas como apoyo en la enseñanza. *Revista de Educación*, 20(4), 1099–1108. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962022000401099
- Duque, P., y Cervantes, L. (2019). Responsabilidad Social

- Universitaria: una revisión sistemática y análisis bibliométrico. *Estudios Gerenciales*, 35(153), 451–464. <https://doi.org/10.18046/J. ESTGER.2019.153.3389>
- Friedman, M. (2023). The social responsibility of business is to increase its profits. *Corporate Social Responsibility*, 31–35. https://doi.org/10.1007/978-3-540-70818-6_14/COVER
- Gallardo, D., y Sánchez, I. (2013). Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. *Universia Business Review*, 38, 14–31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43328033001>
- García, A. M., Paredes, E. A., Figueroa, L. V., y Marín, Y. V. (2020). Modelo diagnóstico de responsabilidad social empresarial para mipymes del sector de reciclaje del barrio Toberín en la ciudad de Bogotá. *Revista Estrategia Organizacional*, 9(2). <https://doi.org/10.22490/25392786.4042>
- García, M., Azuero, A. R., y Peláez, J. D. (2013). Prácticas de responsabilidad social empresarial desde las áreas funcionales de gestión humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano. *Innovar*, 23(49), 83–100. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v23n49/v23n49a08.pdf>
- González, S., y Rodríguez, O. (2022). La responsabilidad social empresarial. Ventajas para la agroindustria azucarera. *Cofin Habana*, 16(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612022000100012&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Hernández, E., Romero, S., y Ramírez, M. (2015). Evaluación de competencias digitales didácticas en cursos masivos abiertos: Contribución al movimiento latinoamericano. *Comunicar*, 44, 81–90. <https://doi.org/10.3916/C44-2015-09>
- Hernández, R., Alvarado, J., y Luna, J. A. (2015). Responsabilidad social en la relación universidad empresa Estado. *Educación y educadores*, 18(1), 5. <https://doi.org/10.5294/edu.2015.18.1.6>
- Hidalgo, B. G., Bonilla, J. R., y Rivera, Y. A. (2022). E-learning en el proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior: una revisión de la literatura. *Revista Científica Ecociencia*, 9(2), 1–29. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.92.619>
- Holguín, L., Carrasquero, S., y Suárez, O. (2023). Participación de las Pymes en los procesos de responsabilidad social empresarial en Guayaquil, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 15(2), 461–466. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3648>
- Landázuri, Y., Hinojosa, A. V., y Aguilar, N. (2018). Responsabilidad Social Empresarial: un instrumento para medir la implementación en las empresas del índice de sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores. *Cuadernos de Contabilidad*, 19(48), 1–16. <https://doi.org/10.11144/javeriana.cc19-48.rsei>
- Lara, I. A. (2021). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Mercados y Negocios*, 43, 97–118. <https://doi.org/10.32870/MYN.V0I43.7546>
- Lechuga, P., Herrera, J., Larrán, M., y Martínez, D. (2016). Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 19(1), 31–44. <https://doi.org/10.1016/J.RCSAR.2014.10.003>

- Maldonado, G., Pinzón, S. Y., y Alvarado, A. (2020). Responsabilidad Social Empresarial, Eco-innovación y Rendimiento Sustentable en la Industria Automotriz de México. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(89), 189–212. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641014/html/>
- Márquez, A., Martínez, J., Negrín, A., y González, M. (2023). La importancia de la responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional en una empresa constructora. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 453–468. <https://revista.uniandes.edu.co/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/3230/3838>
- Mesa, N., Gómez, M., y Arango, S. I. (2023). Escenarios colaborativos de enseñanza-aprendizaje mediados por tecnología para propiciar interacciones comunicativas en la educación superior. *RIED-Revista Iberoamericana de Educacion a Distancia*, 26(2), 259–282. <https://doi.org/10.5944/RIED.26.2.36241>
- Montserrat, L., Dorantes, H., Dorantes, F. de J., y Acosta, M. A. (2023). Factores de Responsabilidad Social Empresarial en la planificación estratégica de las Pymes Mexicanas. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(102), 734–750. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.18>
- Montiel, O., Galván, O., y Rodríguez, C. (2015). Modelo de aprendizaje procedimental en empresarios. *Revista Silogismo*, 1(15), 68–80.
- Murillo, L. M. (2022). *El emprendimiento social como motor de desarrollo sostenible: propuesta de un modelo para fortalecer la gestión del impacto social en los grupos de interés*. 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=308608&info=resumen&idioma=SPA>
- Navarro, G., Rubio, V., Lavado, S., Minnicelli, A., y Acuña, J. (2017). Razones y propósitos para incorporar la Responsabilidad Social en la formación de personas y en organizaciones de Latinoamérica. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 11(2), 51–72. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782017000200005>
- Navas, W., Vera, C., Ricardo, C., y Amen, C. (2018). Administración del cambio organizacional en las empresas familiares para la implementación de la responsabilidad social empresarial. *Revista Publicando*, 5(15(2)), 1344–1390. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1456>
- Orozco, J., y Ferré, C. (2013). La comunicación estratégica de la responsabilidad social corporativa. *Razón y palabra*, 83, 706–726. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5074246&info=resumen&idioma=ENG>
- Parra, D. C. (2022). Creación de objetos virtuales de aprendizaje para el desarrollo de competencias tecnológicas y el aprendizaje del inglés como lengua extranjera. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 27(2), 527–546. <https://doi.org/10.17533/UDEA.IKALA.V27N2A14>
- Parrales, J. E., Peñafiel, J. F., Pibaque, M. S., y Morán, J. H. (2021). Consideraciones de la responsabilidad social empresarial en la rentabilidad económica de las empresas. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 1262–1279. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i5.2309>
- Pérez, J., Espinoza, C., y Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Universidad y Sociedad*, 8(3 (E)).

- <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/430>
- Perez, M., Salas, A., y Yumiko, T. (2022). Responsabilidad social empresarial: enfoque basado en la relación con stakeholders. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 16, 451–464. <https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.6917175>
- Petro, J., Díaz, T., Vega, M. A., Periñán, J. S., y Maza, F. (2020). Efectos de la implementación de actividades de responsabilidad social empresarial en un supermercado de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Jóvenes Investigadores AD Valorem*, 3(1), 1–19. <https://doi.org/10.32997/RJIA-VOL.1-NUM.1-2020-3004>
- Quintero, J. D., Del Río, M. I., y Pérez, M. T. (2021). Evaluación de una estrategia de aprendizaje mediada por TIC para la enseñanza de la responsabilidad social empresarial en una universidad pública colombiana. *Revista de Investigación Educativa*, 39(2), 239–256. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/rie/article/view/81597/72425>
- Rodríguez, C., y López, M. (2023). La articulación entre universidad-empresa-estado para fortalecer la responsabilidad social empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 453–468. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=884/88458084008>
- Salas, L., García, M., y Ramiro, R. (2020). Efecto de la responsabilidad social empresarial sobre el posconflicto colombiano: el caso de las pymes. *Estudios Gerenciales*, 36(154), 80–90. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3547>
- Sánchez, M. (2013). Los MOOCs como ecosistema para el desarrollo de prácticas y culturas digitales. *Campos Virtuales*, 2(1), 112–123. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5166866&info=resumen&idioma=SPA>
- Saza, I. (2018). Propuesta didáctica para ambientes virtuales de aprendizaje desde el enfoque praxeológico. *Praxis & Saber*, 9(20), 217–237. <https://doi.org/10.19053/22160159.V9.N20.2018.8298>
- Strauss, A. L. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundada*. (1. ed.). Editorial Universidad de Antioquia
- Tacca, C., y De la Cruz, O. (2022). Responsabilidad social empresarial una estrategia para promover y garantizar la protección del derecho fundamental al medio ambiente sano y equilibrado. *Revista de derecho ambiental*, 2(18), 189–221. <https://doi.org/10.5354/0719-4633.2022.66370>
- Tziner, A. (2013). Corporative social responsibility (CSR) activities in the workplace: A comment on Aguinis and Glavas (2013). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(2), 91–93. <https://doi.org/10.5093/TR2013A13>
- Urquiaga, E., Dávila, B., Linchi, M., y Anticoná, V. H. (2022). Responsabilidad social empresarial como suma de las mejores prácticas administrativas. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico.*, 16, 465–477. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6917175>
- Vázquez, E., López, E., Fernández, E., y Ballesteros, C. (2018). Los nuevos entornos virtuales de aprendizaje permanente (MOOC) y sus posibilidades educativas en ámbitos sociales y educativos. *Revista de medios y educación*, 53, 179–192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6630362&info=resumen&idioma=SPA>

- Vega, H., Rozo, H., y Dávila, J. (2021). Estrategias de evaluación mediadas por las tecnologías de la información y comunicación (TIC): Una revisión de bibliografía. *Revista Electronica Educare*, 25(2), 285–306. <https://doi.org/https://doi.org/10.15359/ree.25-2.16>
- Vergara, J. J., y Carbal, A. E. (2014). Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena. *Saber, Ciencia y Libertad*, 9(2), 91–108. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/2113>
- Vialart, M. (2020). Estrategias didácticas para la virtualización del proceso enseñanza aprendizaje en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34(3). <https://orcid.org/0000-0002-1110-4257>
- Vilca, M. E., Vilca, N. M., Vilca, A. L., y Armas, M. Z. (2022a). Responsabilidad Social Empresarial y percepción de los clientes de los Bancos Comerciales en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1771–1787. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.29>