

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UN ENFOQUE SISTÉMICO DE LAS ORGANIZACIONES

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: A SYSTEMIC APPROACH OF ORGANIZATIONS

Yesith Alvarez Carval¹

Yury Marcela Guevara Huertas²

Jaime Yasser Ochoa Uparela³

Resumen

El presente documento muestra un abordaje de la gestión organizacional desde un enfoque sistémico, exponiendo consideraciones básicas al respecto con base en un análisis de la teoría administrativa tradicional, lo que permite una contrastación entre los modelos administrativos y los desarrollos teóricos contemporáneos. En él se expone, con base en una revisión y análisis documental exhaustivo, los principales planteamientos teóricos en la gestión de empresas, las características que determinan la denominada orientación simplista en este campo y la propuesta que acarrea la Responsabilidad Social Empresarial como enfoque sistémico para la gestión administrativa. En consecuencia, se desarrolla la noción de gestión organizacional como un híbrido en donde confluyen las concepciones arraigadas en los planteamientos tradicionales, en conjunto con las declaraciones concernientes a la amplia visión paradigmática del enfoque contemporáneo.

¹ Administrador Industrial. Investigador en formación e integrante del Grupo Investigativo de Estudios Ambientales GIDEA, correo electrónico: yealca1991@gmail.com

² Estudiante de VII semestre de Administración Industrial de la Universidad de Cartagena, integrante del semillero de estudios medioambientales (SIDEMA), correo electrónico: yurimar95@hotmail.com

³ Estudiante de VII semestre de Administración Industrial de la Universidad de Cartagena, integrante del semillero de estudios medioambientales (SIDEMA), correo electrónico: jaime-ou3@hotmail.com
CÓDIGO JEL: M14

Fecha de recepción: Julio de 2016 / Fecha de aceptación en forma revisada: Octubre 2016

AGLALA ISSN 2215-7360

2016; 7 (1): 56-73

DOI [10.22519/22157360.898](https://doi.org/10.22519/22157360.898)

Palabras Clave: Gestión organizacional, enfoque sistémico, empresas, Responsabilidad Social Empresarial.

Abstract

This paper presents a systemic approach to organizational management theory by analyzing basic considerations of traditional management theory, and offering a comparison between traditional management models and contemporary theoretical developments. We built a framework supported by documental review and the analysis of the main business management propositions, the features that determine the named simplistic orientation of this field, and the proposal that Corporate Social Responsibility carries as a systemic approach for business management. In consequence, a hybrid notion of organizational management is developed, in which traditional conceptions converge with the ample paradigmatic views of contemporary approach.

Keywords: Organizational management, systemic approach, Business, Corporate Social Responsibility.

Introducción

La gestión empresarial, de la mano con su sistema de creencias, se ha visto favorecida por la amplia sucesión de arquetipos administrativos que a través su historicidad han conciliado los acontecimientos con el pensar empresarial. Por consiguiente, se presenta la inevitable permanencia del cambio, pero la manifestación de paradigmas que enfrenten el advenimiento de contrariedades, es un suceso de carácter desconocido. Por lo cual, la constante intranquilidad de resolver aquellos

enigmas que representaron en su momento un obstáculo al ineludible proceso evolutivo, se convierte en la razón del surgimiento de dichos paradigmas.

Independientemente del contexto de su surgimiento, es claramente notable que una característica primordial de los modelos administrativos, es su vigencia de acuerdo a la realidad particular de cada empresa. Sin embargo, es necesario recalcar que este rasgo no los torna imprescindibles, más bien flexibles ante los entornos; de esta manera, se manifiesta la idea de un momento en la realidad, en el cual las circunstancias superan el paradigma, y por ende, se planteen nuevas concepciones.

Se argumenta entonces, la necesidad de caracterizar aquellos aspectos que determinen inherentemente simplicidad en las construcciones teóricas, tomadas como base de la disciplina administrativa; y a su vez, adosarse a nociones contemporáneas. Para ello, el presente análisis se compone de tres apartados, en los cuales se pretende describir los fundamentos teóricos de la administración, la evolución desde las perspectivas empresariales simplistas a las contemporáneas que utilizan RSE, y finalmente abordar la gestión de las organizaciones desde el enfoque sistémico que ofrece la RSE.

Fundamentos teóricos de la gestión administrativa

Las necesidades que se le han presentado al hombre a través de la historia, como la urgencia por la protección (resguardo), la comunicación, el desplazamiento, entre muchas más, han posibilitado la evolución de este, pues gracias a ellas el ser humano genera invenciones, que le permitan suplirlas. Organizarse es uno de los menesteres más antiguos, el surgimiento de civilizaciones que debían estructurar estrategias para cazar o para no dejarse invadir, representan los primeros indicios de la administración (Padilla-Castilla & Mayorca-Capataz, 2013).

La guerra y la religión, se consideran los principales pilares de la administración, por lo que el origen de esta se remonta al año 340 a. C aproximadamente. Las diferentes batallas de aquella época provocaron el surgimiento de estrategias que permitieran atacar al contrincante y defenderse, para lograr el objetivo deseado: ganar. Las organizaciones militares crearon tácticas o maniobras que se hacen visibles actualmente en las compañías, los principales aportes corresponden al principio de unidad de mando y la organización lineal.

Por su parte, la iglesia católica caracterizada por una gran tradición que ha perdurado en el tiempo, sirvió como base para aquellos pequeños proyectos ávidos de emprender, pues esta institución constituía el ejemplo más significativo de éxito de una organización. Así, la iglesia aportó diversos principios y normas a las empresas, la mayor de estas contribuciones corresponde a la jerarquización la cual establece un orden de superioridad o de subordinación entre personas.

En el siglo XX se presentan los registros más importantes y que ayudaron a la consolidación de la administración. Estos, corresponden a los trabajos de Taylor y Fayol, quienes son los máximos representantes de la escuela clásica. El primero, con la Administración Científica pretende aplicar los métodos científicos a los trabajos realizados por los obreros en las empresas, por lo que surge la Organización Racional del Trabajo (ORT), donde se estudian los tiempos y movimientos, la división de las tareas, y la especialización del empleado (Barba, 2010).

Por otro lado, a Henri Fayol, conocido como el padre de la gerencia, se le asigna la construcción de la Teoría Clásica de la Administración. A diferencia de Taylor, Fayol tenía de la empresa, una visión anatómica en cuanto a la estructura (organigrama) y fisiológica en cuanto al funcionamiento (roles). “Se preocupó por definir una de las funciones básicas de la empresa, el concepto de administración (planear, organizar,

dirigir, coordinar y controlar) y los principios generales de la administración como procedimientos universales, aplicables en cualquier tipo de organización o empresa” (Lopez, Arias, & Rave, 2006, pág. 147).

Posteriormente, surgió la Escuela Humanista, motivada en primera instancia por el enfoque mecanicista que dejaba de lado al hombre como un ser, y lo tomaba como pieza o parte de la gran máquina que conformaba la organización. Elton Mayo se conoce como el principal representante de esta escuela, la cual aportó aspectos importantes a la administración, como el factor psicológico de los empleados y las organizaciones informales. “Este enfoque se concentra en la parte “humana” de la administración y descansa en el principio de que, cuando las personas trabajan juntas en grupos para lograr objetivos, la gente debería entender a la gente” (Koontz, 1999, pág. 42).

Luego apareció el estructuralismo con Amitai Etzioni, Peter Blau y Richard Scout como principales representantes. Esta teoría intentó conciliar las proposiciones de las escuelas clásica y humana, además de interrelacionar a las organizaciones con el entorno, por ello se generó un nuevo concepto de empresa y de hombre. El estructuralismo cambió el enfoque que hasta ese momento tenían las teorías administrativas, pues las anteriores se centraban en los aspectos internos de la empresa, mientras que en esta se ve a la organización como un sistema abierto que se encuentra en interacción constante con el entorno (Lopez, Arias, & Rave, 2006; Escobar-Espinoza, 2010; Arango-Buelvas & Pérez-Fuentes, 2014).

El desarrollo de la industria generó un crecimiento desmedido de las organizaciones empresariales lo que provocó el surgimiento de la teoría neoclásica, que pretendía recuperar ciertos fundamentos descritos por Fayol, pero con un eclecticismo abierto y receptivo. Peter Drucker figura como su principal exponente. En esta teoría se

presentaron los conceptos de eficacia (lograr los objetivos en el tiempo estipulado) y eficiencia (utilizar adecuadamente los recursos), al considerar que las empresas debían mirarse desde los mismos. Los principales aportes de ésta, corresponden a la planeación estratégica, táctica y operacional, además, del examen a fondo de la centralización versus la descentralización.

El enfoque situacional es el que actualmente prevalece dentro del pensamiento administrativo. Este se aleja de la concepción cartesiana, pues deja de lado la consideración de máquina que puede funcionar perfectamente. Los orígenes de esta visión nacen, principalmente, en los estudios realizados sobre organizaciones, sus entornos y tecnologías. “Aunque las organizaciones escogen sus entornos, después son condicionadas por ellos; esta situación las obliga a adaptarse a ellos para sobrevivir y crecer. El conocimiento del entorno se torna vital para la comprensión de los mecanismos organizacionales” (Lopez, Arias, & Rave, 2006, pág. 148).

De la Empresa Tradicional a la Empresa Socialmente Responsable

Desde la transformación de los talleres artesanales a las grandes industrias con la revolución industrial y la posterior expansión de las organizaciones a finales del siglo XIX, las concepciones administrativas han vivenciado radicales periodos de transformaciones en materia científico-racional y humana, primordialmente. Los cuales han sobrevenido en distintos discursos ideológicos, ya sea de tipo racional o normativo en relación con los cambios económicos (Barley & Kunda, 1992); o en series de teorías administrativas que manifiestan la sucesión de prioridades organizacionales y escudos defensores del sistema económico en el tiempo (Aktouf, 2009; Buelvas-Maza & Mejía-Alfaro, 2014).

“En cada momento histórico, y de acuerdo con las demandas del entorno, estas teorías toman en consideración distintos aspectos del quehacer empresario: procesos productivos, relaciones sociales y la integración, la gestión del desempeño, la aculturación, etc.” (Behrends, 2014, pág. 68). En este sentido, los principales postulados que representan los enfoques y las teorías de la ciencia de las organizaciones, institucionalizan las prácticas que serán socialmente aceptadas por la comunidad, en consonancia con las necesidades del entorno económico en el que se desenvuelven (Orozco-Triana, 2010; Mayorca-Capataz & Padilla-Castilla, 2014).

De esta manera, la lógica impuesta por el sistema capitalista, es decir, la del beneficio financiero y la maximización de las utilidades permeó el desarrollo de la administración y ciencias afines a ella; donde se creó la idea de que la productividad y la eficiencia son los objetivos últimos de las organizaciones, promoviendo la cultura consumista mediante la cual se sostiene una sociedad satisfecha (Quesada-Ibargüen, 2003; Vergara-Schmalbach, Amézquita-López, & Maza-Avila, 2008). De acuerdo con Morgan (1998) etimológicamente la palabra organización proviene del griego “organon” que significa instrumento, acepción que le corresponde en el marco de lo expuesto anteriormente.

Bajo esta concepción de empresa-instrumento, las prácticas organizacionales productivas en el transcurso del siglo XX sufrieron un cambio trascendental, al dejar de fabricar productos para durar en el tiempo, y empezar a producirlos con una vida útil drásticamente más corta, aumentando así, la necesidad de consumir para satisfacer necesidades, lo que también se conoce como obsolescencia programada (Ruiz & Romero, 2011; Tinoco-Cantillo, Arango-Buelvas, & Benavides, 2012; Gil-Osorio, 2012; Puche-Villadiego, 2012). En este contexto, se empezó a marcar en las organizaciones como “los fines económicos se sobreponen a los sociales, los cuales solo

toman interés en la medida en que brinden valor a la empresa” (Cardona & Hernández, 2011, pág. 94).

63

En este sentido, las grandes empresas capitalistas manejan un doble discurso donde exaltan su labor de “Responsabilidad Social”, mientras sus prácticas demuestran lo contrario; contratación de personas en condición de pobreza (Balza-Franco & Cardona, 2015). De esta manera, los mismos autores afirman que la falta de educación, la ignorancia en salud sexual y reproductiva, la cultura machista, violencia de género son algunos factores causantes de la pobreza como problemática social (Balza-Franco & Cardona, 2015, pág. 120). Lo que se constituye como un fenómeno de estudio para las grandes compañías transnacionales que contribuyen a la permanencia de esta problemática, a su vez, que pretende mitigar sus efectos con programas de responsabilidad social, constituyendo así, una especie de espiral viciosa en torno a la pobreza (Balza-Franco & Cardona, 2015).

Por su parte, en cuanto a problemáticas ambientales, la principal contrariedad entre el sistema productivo empresarial y el medio confluye en los límites de los recursos naturales. Dada la constante fabricación de productos perecederos, se ha provocado un inevitable aumento en la contaminación y los residuos per cápita (Ruiz & Romero, 2011); situación que pretende mantener la relación producción-consumo inalterable. No obstante, se puede discernir a favor del ambiente (sostenibilidad) con respecto a dicho conflicto, cuando una entidad se halle comprometida con la óptica de la RSE (Ruiz & Romero, 2011). En este sentido, las problemáticas sociales y ambientales deben ser los puntos focales del actuar responsablemente.

El beneficio financiero como fin último de las empresas, ha generado el desarrollo de prácticas anti-éticas, depredadoras del medio ambiente y la sociedad, como las expuestas anteriormente. Por lo cual, Carbal (2009) afirma que esto puso en tela de

juicio el desempeño de las organizaciones bajo su lógica de la maximización, además, explica que las mismas manejan un discurso estratégico orientado hacia el marketing y el beneficio financiero. De igual forma, el Banco Interamericano de Desarrollo expone que “desde el auge de la actividad empresarial a finales del Siglo XIX y muy especialmente como consecuencia de las recientes crisis, se ha cuestionado el papel de la empresa en la sociedad” (Fondo Multilateral de Inversiones, 2011, pág. 9).

De esta forma, el desarrollo económico y la industrialización produjeron un detrimento paulatino en las condiciones ambientales y sociales, a raíz de la necesidad de acrecentar las prácticas productivas en las organizaciones. Por lo cual, se hizo menester el cambio de la lógica empresarial imperante, por otras menos dañinas. A lo que el Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo (2011) aduce que “hoy no se puede ser socialmente responsable si no aspiramos a un desarrollo sostenible; es decir, si nuestra cultura, nuestras conductas diarias y nuestras lógicas económicas, ambientales y sociales no se encuentran coherentemente alineadas” (pág. 9).

Como consecuencia, los impactos de las organizaciones en la sociedad y el medio ambiente, han promovido el estudio de alternativas para resarcir y mitigar la crisis ambiental y social que en la actualidad se enfrenta. En este marco de ideas, surge la denominada Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como forma de entender las relaciones existentes entre las empresas, la sociedad y el medio; concepto también ligado con el desarrollo sostenible. Carbal (2009) afirma que la RSE “dada la diversidad de opiniones de los investigadores al respecto, ha evolucionado asumiendo diferentes significados en el tiempo, atendiendo a transformaciones en la cosmovisión social y a las respuestas por parte de las organizaciones a las nuevas inquietudes sociales” (pág.

11). Asimismo, se resalta el dinamismo (Cardona & Hernández, 2011); y la pluralidad de definiciones (Ruiz & Romero, 2011); en cuanto a la RSE.

En consonancia con lo anterior, la RSE se presenta como una respuesta al actuar supuestamente racional del sector empresarial que crea estándares de comportamiento, con el fin de mantener la simbiosis relacional entre individuos y organizaciones (Carbal, Ramirez, & Vergara, 2012). Esto indica que la Responsabilidad Social Empresarial, se muestra como una herramienta de voluntaria implementación, que puede transformarse en un compromiso de gestión que promueve el fortalecimiento y la consciencia de las interrelaciones con el ambiente y el medio; además de crear un factor diferenciador y ventaja competitiva (Carbal & Vergara, 2014). De tal forma, que las nuevas prácticas organizacionales deben estar direccionadas al cumplimiento de las disposiciones legales en materia ambiental, la mitigación de los impactos ocasionados y el resarcimiento de las comunidades afectadas.

Continuando con los atributos de la RSE, es necesario entender los distintos conceptos que han girado en torno a ello. En primer lugar, vale destacar una de las definiciones más famosas en cuanto a la RSE; la Comisión Europea (2002) afirma que la RSE es “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (pág. 13). Asimismo, la Comisión Europea también explica en su Libro Verde que “ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores” (pág. 13).

Otros conceptos de la RSE hacen referencia a la forma de hacer negocios tomando en cuenta los efectos sociales, ecológicos y económicos de la acción empresarial, generando a su vez respeto por los valores, personas, comunidades y la naturaleza;

también se alude a la priorización de valores y la respuesta a las consecuencias del comportamiento empresarial; y algunos otros, de manera más conservadora exponen la RSE como forma de hacer negocios con principios éticos y apegados a la ley (Arias, 2010; D'Andreis, 2013). Es necesario aportar, que estas conceptualizaciones pueden verse sufragadas por algunas herramientas que posibilitan la implementación de RSE en las organizaciones como lo son los informes o memorias de sostenibilidad (Gómez & Quintanilla, 2012); y los sistemas de gestión basados en RSE (Carbal & Vergara, 2014).

Por otro lado, la Responsabilidad Social Empresarial muestra diferentes enfoques que han permeado su desarrollo evolutivo. Según Carroll estos pueden ser: económico, legal, ético y filantrópico. Por su parte, Lantos propone cuatro focos de estudio: generación de ganancias como fin único, generación de ganancias en un ámbito limitado, bienestar social y empresa al servicio de la comunidad. No obstante, los enfoques que han predominado son los otorgados por Garriga y Melé, los cuales clasifican la RSE en: teorías instrumentales, integradoras, de carácter político y de ética y moral en los negocios (Cancino & Morales, 2008).

De acuerdo a lo anterior, la RSE se puede presentar como una estrategia enfocada al beneficio de la organización; como acto cooperativista entre empresa-sociedad-entorno; o de manera simplificada, un punto medio entre las dos anteriores, sin mencionar toda la gama de matices que se edifican en sus diversas conceptualizaciones, teorías y enfoques. No obstante, hay un objetivo primordial que se puede destacar de este complejo término, que en palabras de Carbal (2012) “lo que se busca con la Responsabilidad Social Empresarial es abrir la empresa hacia la comunidad para desarrollar y profundizar los vínculos entre ésta y sus stakeholders y en conjunto mejorar las condiciones de vida de la sociedad” (pág. 101).

La visión integradora de la Responsabilidad Social Empresarial presenta una nueva concepción más compleja de lo que acarrearán las organizaciones, muestra y prioriza las interrelaciones, y como éstas deben permear los objetivos empresariales, entendiendo esta necesidad en la realidad actual que se halla golpeada por los afanes del sistema económico. En este sentido, “la responsabilidad social implica una relación simbiótica (empresa – sociedad)” y además, una “visión que plantea un enfoque responsable con la sociedad y el medio ambiente que es aplicable a toda organización de forma integral” (Carbal, Ramirez, & Vergara, 2012).

RSE: entendiendo las organizaciones como sistemas complejos

Según lo expuesto en los apartados anteriores, se ha evidenciado la relación yacente entre las teorías administrativas, a través de su evolución, y la desembocadura en concepciones como la Responsabilidad Social Empresarial. Dado que el término en mención abarca una visión más completa de la realidad, donde los puntos de vista mecanicistas inherentes a los enfoques clásicos administrativos quedan relegados por enunciaciones capaces de entrelazar los distintos ámbitos de la vida empresarial. De esta forma, se evidenciará como la RSE es otra manera de entender las organizaciones desde la visión sistémica de la realidad.

En este sentido, el enfoque sistémico de la realidad se relaciona a su vez con otras teorías que conforman, el denominado paradigma de la complejidad o ciencias de la complejidad. Que según Maldonado y Gómez (2011) son la termodinámica del no-equilibrio, las teorías del caos, de los fractales, de los sistemas, lógicas no clásicas, entre otras. La totalidad de dichas concepciones presentan no más que un vasto mundo de revoluciones que comprende la realidad desde sus características inherentes como la incertidumbre, no-linealidad, contradicción, entre otras.

La teoría de los sistemas, postulada por Ludwig Von Bertalanffy en la década de los 60 muestra el arribo de un concepto floreciente en la época, donde procediendo de la biología en primera medida, dicho autor pretende explicar en qué consisten los sistemas. La innovación se halla en el término sistema abierto que expone la imperante necesidad de revelar que las conexiones que se presentan en la naturaleza se dan entre seres vivos, personas, sociedad y todos aquellos cúmulos de sistemas formando una enmarañada red de interacciones e interconexiones (Bertalanffy, 1968).

Grosso modo, vale destacar que los conceptos afines a los sistemas como las teorías del caos y la complejidad también expresan y logran concientizar sobre la incertidumbre que se vislumbra en la realidad. En este sentido, el primer conjunto de postulados explica cómo se rompe la linealidad entre las causas y las consecuencias, mediante el “efecto mariposa” o la “hipersensibilidad de las condiciones iniciales” (Munné, 2005; Navarro, 2000; Pastor & León, 2007; Pidal, 2009). Por otro lado, a la complejidad se le sitúa, epistemológicamente, desde los descubrimientos en las ciencias naturales (revolución científica) o, el nacimiento mismo de la termodinámica; forjándose en el marco de estudio de los sistemas dinámicos (Maldonado, 2005; Maldonado & Gómez, 2011).

Generalmente, las visiones de estos nuevos paradigmas enmarcados en las ciencias de la complejidad se enfocan en última instancia a estudiar aquellos fenómenos que no pueden ser explicados con un enfoque simplista de la realidad, es decir, hechos sociales, naturales, entre otros; que se buscan entender desde su misma complejidad (Morín & Pakman, 1994). “Este nuevo paradigma podría denominarse una visión holística del mundo, ya que lo ve como un todo integrado más que como una discontinua colección de partes” (Capra, 1998, pág. 28).

Con la exposición de los saberes contemporáneos que contribuyen a la visión sistémica del entorno empresarial, se pueden evidenciar algunos indicios que permiten relacionar estos desarrollos con las propuestas integradoras de la Responsabilidad Social Empresarial. Así, se halla la reunión de términos como empresa-sociedad-entorno en la RSE, como un interrelacionamiento de factores que entre sí se producen afectaciones; entendiendo que las organizaciones son sistemas sociales que impactan mediante sus actividades en otros sistemas como las comunidades y la naturaleza. En otras palabras, una noción integral de una empresa que responde a sus accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y comunidad externa (Navas & Londoño, 2015).

La empresa basada en RSE logra entender que así como las personas son sistemas, sus departamentos, la sociedad en general, y el entorno medioambiental son en conjunto un megasistema que propicia la permanencia de la especie humana en la tierra. En este sentido, los términos de sostenibilidad como la preservación de recursos para satisfacer tanto las necesidades de las generaciones actuales y futuras, y el desarrollo sostenible entran a jugar un papel determinante y particularmente claro en el quehacer administrativo.

Este enfoque sistémico en la RSE permite entender la tripleta sociedad-ambiente-economía, sin direccionar las acciones empresariales según las preferencias del sistema preponderante que busca el beneficio financiero; lo que propendería finalmente por una verdadera y real Responsabilidad Social Empresarial que alegue por el desarrollo y el progreso en todos los ámbitos de la realidad. En palabras de Navas y Londoño (2015) “la visión de la empresa como un actor importante dentro de la sociedad, donde las acciones y políticas que la empresa tome no son direccionales hacia un público beneficiario, sino hacia la sociedad desde una visión integral o sistémica” (pág. 92).

Conclusiones

Las necesidades humanas en cualquier ámbito, han forzado al hombre a buscar soluciones que faciliten la supervivencia sobre la tierra, de esta manera, en el contexto organizacional los paradigmas surgieron de acuerdo con los retos que debían enfrentar los empresarios al momento de crear entidades exitosas. El transcurrir del tiempo da cuenta del cambio que sufre el mundo, por lo que los mecanismos para solucionar las diferentes situaciones deben tener la misma velocidad de la variabilidad cotidiana que no da espera ni tregua.

Las respuestas a las exigencias actuales, no se encuentran en las formas tradicionales de la administración. Se hace necesario poder entender a las empresas como un todo conjunto y a la vez como la unidad, en donde ninguno es posible sin el otro. Debe concebirse a las organizaciones como sistemas, donde los elementos de empresa y sociedad se interrelacionan.

Referencias bibliográficas

- Aktouf, O. (2009). *La administración: entre tradición y renovación*. Cali: Artes gráficas del valle.
- Arango-Buelvas, L., & Pérez-Fuentes, D. (2014). El papel del Estado en el desarrollo de la agroindustria colombiana. *Revista Panorama Económico*, 22, 129-140. Recuperado de: <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/1365>
- Arias, A. A. (2010). De la Responsabilidad Social Empresarial a la Responsabilidad Organizacional Ambiental: aproximaciones a una ambientalización del pensamiento administrativo-organizacional. *Gestión y Región*, 9, 29-52.
- Balza-Franco, V., & Cardona, D. A. (2015). La responsabilidad social y la lucha contra la pobreza. *Revista saber, ciencia y libertad* 10 (1), 115-124.
- Barba, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. *Gestión y estrategia*, (38), 17-29.

- Barley, S. R., & Kunda, G. (1992). Design and devotion: surges of rational and normative ideologies of control in managerial discourses. *Administrative Science Quarterly ASQ*, 37, 363-399.
- Behrends, E. C. (2014). La Responsabilidad Social Empresaria y la relación empresa-sociedad: una visión desde las teorías organizacionales. *Signos Universitarios*, 25 (2).
- Bertalanffy, L. V. (1968). *General System Theory: foundations, development, applications*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Buelvas-Meza, C., & Mejía-Alfaro, G. (2014). El papel de la contabilidad de gestión en el sistema de información contable y su incidencia en la rentabilidad de las empresas. *Revista Panorama Económico*, 22, 91-108. Recuperado de: <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/1370>
- Cancino, C., & Morales, M. (2008). Responsabilidad Social Empresarial. *Universidad de Chile, Departamento Control de Gestión y Sistemas de Información*.
- Castro, A. (2013). La responsabilidad social universitaria en la formación de una cultura ética en una sociedad globalizada. *Global conference on business and finance proceedings* 8 (2), 2052-2061
- Castro, A. (2016). Caracterización de las dimensiones de la responsabilidad social corporativa en la empresa hotelera Almirante Cartagena. *Revista saber, ciencia y libertad* 11 (2), 121-132
- Castro, A. (2016). Responsabilidad social corporativa en cadenas hoteleras: El caso del hotel Las Américas en Cartagena de Indias. *Revista Panorama Económico* 24 (1), 150-165
- Capra, F. (1998). *La trama de la vida. Una nueva perspectiva de los sistemas vivos*. Barcelona: Anagrama.
- Carbal, A. E. (2009). Responsabilidad social: desafíos y complejidades para la pequeña y mediana empresa en Colombia. *Responsabilidad Social Empresarial y Contabilidad: Apuntes críticos*, 9-30.
- Carbal, A., & Vergara, J. (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.
- Carbal, A., Ramirez, C., & Vergara, J. (2012). Analisis integral de la responsabilidad social empresarial en pequeños hoteles del centro historico de la ciudad de Cartagena. *Saber, Ciencia y Libertad*, 95-108.
- Cardona, D. A., & Hernández, J. S. (2011). La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena. *Revista saber, ciencia y libertad* 6 (1), 91-103.

- Comisión Europea. (2002). *Libro Verde: Fomentar un marco europea para la responsabilidad social de las empresas*. Barcelona: ESADE.
- D'Andreis, A. (2013). Responsabilidad Social Empresarial RSE: un estudio desde sus teorías, precursores y críticos. *Ad-Gnosis*, 2 (2), 49-63.
- Escobar-Espinoza, A. (2010). Desarrollo Económico y la escuela estructuralista. *Panorama Económico*, 13-45.
- Fondo Multilateral de Inversiones. (2011). *RSE: Responsabilidad Social de la empresa en América Latina*. Washington D. C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Gil-Osorio, I. (2012). El rol de las universidades públicas frente a la Responsabilidad Social Universitaria. *Revista Panorama Económico*, 20, 235-250. Recuperado de:
<http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/346>
- Gómez, M., & Quintanilla, D. (2012). Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. *Cuadernos de Contabilidad* 13 (32), 121-158.
- Koontz, H. (1999). La jungla de la teoría administrativa. *Contaduría y Administración*, N° 193, 37-52.
- Lopez, M. E., Arias, L., & Rave, S. N. (2006). Las organizaciones y la evolución administrativa. *Scientia et Technica Año XII, No 31*, 147-152.
- Maldonado, C. (2005). *Termodinámica y complejidad una introducción para las ciencias sociales y humanas*. Universidad del Externado de Colombia.
- Maldonado, C., & Gómez, N. (2011). *El mundo de las ciencias de la complejidad. Una investigación sobre qué son, su desarrollo y sus posibilidades*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mayorca-Capataz, E., & Padilla-Castilla, A. (2014). Medioambiente, naturaleza y ecología: un problema racional. *Revista Panorama Económico*, 22, 141-150. Recuperado de:
<http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/1366>
- Morgan, G. (1998). *Imágenes de la organización*. Mexico: Alfaomega Grupo Editor.
- Morín, E., & Pakman, M. (1994). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa.
- Munné, F. (2005). ¿Qué es complejidad? What's complexity? *Encuentros de psicología social*, 3 (2), 6-17.

- Navarro, J. (2000). Gestión de organizaciones, gestión del caos. *Dirección y organización*, 23.
- Navas, M. E., & Londoño, A. E. (2015). Las fundaciones y su concepción y gestión de la responsabilidad empresarial. *Revista saber, ciencia y libertad* 10 (1), 87-100.
- Orozco-Triana, J. (2010). Responsabilidad Social Empresarial: ¿Qué significa? *Panorama Económico*, 169-189.
- Padilla-Castilla, A., & Mayorca-Capataz, E. (2013). Un enfoque historiográfico de la dirección organizacional conlleva a una mejor comprensión del quehacer y gestión social de la empresa. *Revista Panorama Económico*, 21, 215-229. Recuperado de: <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/821>
- Pastor, J., & León, A. (2007). Complejidad y psicología social de las organizaciones. *Psicothema*, 19 (2), 212-217.
- Pidal, M. (2009). La teoría del caos en las organizaciones. *Cuadernos Unimetanos*, 18, 29-33.
- Puche-Villadiego, R. (2012). Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el mejoramiento de comunidades asentadas en un entorno empresarial: Caso mujeres cabeza de familia. *Revista Panorama Económico*, 20, 131-146. Recuperado de: <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/341>
- Quesada-Ibargüen, V. (2003). Estimación de la eficiencia mediante el Análisis Envoltante de Datos (DEA). *Panorama Económico*, 7-33.
- Ruiz, M., & Romero, Z. (2011). La responsabilidad social empresarial y la obsolescencia programada. *Saber, ciencia y libertad* 6 (1), 127-138.
- Tinoco-Cantillo, U., Arango-Buelvas, L., & Benavides, O. (2012). Evolución, aproximación al concepto y teorías de Responsabilidad Social Empresarial. *Panorama Económico*, 189-220. Recuperado de: <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/344>
- Vergara-Schmalbach, J., Amézquita-López, J., & Maza-Avila, F. (2008). Diseño y análisis de escenarios a partir de la caracterización de las cadenas productivas mediante modelos de redes. *Panorama Económico*, 73-89.