

Responsabilidad Social Corporativa en el sector de telefonía celular*

Corporate Social Responsibility in the cellular telephony sector

Grecia Bautista Torres**
Manuel Aranguren Carrero***

Resumen

Objetivo: analizar la responsabilidad social corporativa en el sector de telefonía celular.

Método: a través de una investigación descriptiva se realiza una observación documental mediante la consulta en textos técnicos, fuentes electrónicas, informes de Responsabilidad Social Corporativa, guías y revistas especializadas. La información fue procesada mediante SPSS de cara a analizar los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa según el GRI.

Resultados: se evidencia que las empresas de telefonía celular en la muestra analizada no cumplen en su mayoría con la elaboración y presentación del informe tal y como lo indica la normativa GRI.

Conclusiones: de acuerdo a la información recabada en la investigación a través del análisis de contenido de los informes de Responsabilidad Social Corporativa, es notable destacar que la mayoría de las empresas siguen el marco para la elaboración de memorias GRI, cuya iniciativa es la más usada a nivel internacional por la facilidad de adaptabilidad a cualquier organización.

Aportaciones empíricas: esta investigación presenta un valor heurístico puesto que sirve de base en la elaboración de futuras investigaciones, que pudieran ser de utilidad a beneficiarios tan diversos como son los clientes, empleados, gobierno, entre otros interesados, al contar con una evidencia para demandar acciones socialmente responsables que garanticen un desempeño empresarial adecuado en un contexto social cada vez es más rígido.

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto vinculado al Programa de Maestría de Administración mención Gerencia de la Universidad de Los Andes de Venezuela.

** Ingeniera Industrial por la Universidad Nacional Experimental del Táchira, Magister en Administración Mención Gerencia por la Universidad de Los Andes de Venezuela. Logistics Manager en los Estados Unidos de América. Email: greciabautista@gmail

*** Administrador de Empresas y Magister en Administración mención Finanzas por la Universidad de Los Andes de Venezuela. Asesor financiero en los Estados Unidos de América. Email: arangurenm@yahoo.es

Palabras Clave: Responsabilidad Social Corporativa, Telefonía Celular, Mercosur, Índice de Divulgación, Análisis de Cluster.

Abstract

Objective: to analyze corporate social responsibility in the cellular telephony sector.

Method: through descriptive research, a documentary observation was made by consulting technical texts, electronic sources, Corporate Social Responsibility reports, guides and specialized magazines. The information was processed using SPSS in order to analyze the Corporate Social Responsibility indicators according to the GRI.

Results: it is evident that most of the cell phone companies in the sample analyzed do not comply with the preparation and presentation of the report as indicated by the GRI regulations.

Conclusions: according to the information gathered in the research through the content analysis of the Corporate Social Responsibility reports, it is noteworthy to highlight that most of the companies follow the framework for the preparation of GRI reports, whose initiative is the most used internationally due to the ease of adaptability to any organization.

Empirical contributions: this research presents a heuristic value since it serves as a basis for the development of future research, which could be useful to beneficiaries as diverse as customers, employees, government, among other stakeholders, having evidence to demand socially responsible actions to ensure proper business performance in an increasingly rigid social context.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Cellular Telephony, Mercosur, Disclosure Index, Cluster Analysis.

Introducción

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un término que ha adquirido valor en nuestro entorno. Las grandes corporaciones han venido encontrando numerosos motivos para la adopción de prácticas de RSC y su posterior comunicación a través de informes publicados en sus páginas Web. Este tipo de comportamiento conlleva a la asimilación de una serie de conceptos y claves que lo componen. Sin esta comprensión no se puede llevar a cabo satisfactoriamente la RSC en una organización.

La RSC involucra valores éticos, políticas y el diseño de programas que guíen la toma de decisiones, de manera que los directivos de las organizaciones empresariales tengan una visión más amplia que la meramente económica y pensar un poco más en la sociedad y en el medio

ambiente. La RSC está pensada en dar respuesta a los cambios económicos y sociales que ha traído consigo la globalización, para atender las exigencias de la nueva realidad del sector industrial. Esta nueva fase ha implicado la adopción de reglas voluntarias y externas, bajo las cuales nace un compromiso con el entorno social, que a la final supone una ventaja competitiva sobre las demás empresas del mercado.

Ha sido el entorno social el que ha exigido una mayor consciencia empresarial sobre sus acciones con el entorno, por tanto, la misma presión progresiva de la comunidad hacia la implementación de la RSC no queda en una simple gestión operativa, sino que implica una gestión estratégica que se integre como elemento para generar bienestar social. En este sentido, la RSC se debe integrar en la estrategia empresarial ya que supone un elemento importante para lograr el éxito y reconocimiento en el futuro.

La participación de los países de Sur América en el comercio internacional, ha motivado a las organizaciones a la introducción de prácticas para promover e implementar la RSC, todo debido a la creciente globalización. Por tanto, se hace eminente la necesidad de adaptación de la RSC en el seno de las organizaciones, dado que si estas desean expandir su mercado hacia otros países deben marcar diferencia creando valor y, que no solo generen aporte al entorno sino para que logren ser percibidas de mejor manera. Es por ello, que se plantea conocer que negocios del sector de telefonía celular presentes en los países del Mercosur han implementado la RSC.

Infométrica | Serie Sociales y Humanas

En este sentido, se realizó la presente investigación con el objetivo de analizar la RSC en el sector de telefonía celular, siendo necesario para ello describir los elementos que comprende la RSC e identificar las iniciativas para promover e implementar la RSC. Así mismo, considerando a los países miembros del Mercosur, se pretendió investigar el desempeño de la RSC en las empresas de telefonía celular, mediante los informes publicados en sus principales páginas *Web* a fin de revisar el periodo 2010 al 2012, da cara a que sirva a la comunidad universitaria para posteriores proyectos.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

¿Cuál es el desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector de telefonía celular de los países miembros del Mercosur?

2. Metodología

2.1 Tipo de investigación

La investigación responde al paradigma cuantitativo apoyado en la revisión documental. Así, el estudio es transversal. Según Hernández (1999), los diseños de investigación de carácter

transversal son aquellos “que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.186). En este orden de ideas los estudios transversales descriptivos apuntan a una perspectiva del estado de una o más variables o indicadores en un determinado momento. Asumiendo lo expresado por el autor esta investigación se enmarca dentro del diseño transversal, ya que se analiza los informes de RSC presentados por los negocios de telefonía celular correspondiente al periodo 2010– 2012. Como puede observarse se recolectan datos en un tiempo considerado breve y único; además, el propósito es describir variables con el consecuente análisis de su incidencia e interrelación para un momento o periodo dado.

Según Arias (2001), la investigación documental “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otro tipo de documentos” (p. 47). En este sentido, el caso de estudio se abordará con una revisión de textos, revistas, artículos, tesis doctorales y de maestría, instrumentos jurídicos, documentos electrónicos, informes de Responsabilidad Social Corporativa, Guías para la Elaboración de memorias GRI; entre otros.

Los estudios descriptivos tratan de especificar las cualidades más destacadas de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis. Al respecto, Hernández (1999), señala que “el propósito del investigador es describir situaciones y eventos” (p.60). De acuerdo a lo destacado por los autores, esta investigación se considera descriptiva, ya que puntualiza de manera independiente los conceptos y/o variables, relacionados a todos los aspectos con el desempeño de la RSC en los negocios de telefonía celular sobre la base de los informes presentados por ellos de acuerdo a la guía G3 del GRI.

De acuerdo con Arias (2001), se considera que la investigación explicativa “se encarga de buscar el por qué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa efecto”. (p.47). En base a lo anterior, en la presente investigación se muestra la relación entre el desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa y el cumplimiento de los indicadores presentes en los informes publicados por las empresas del sector de telefonía celular.

2.2 Población y muestra

Para Arias (2001) la población “Se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de los elementos o unidades o instituciones o cosas involucradas en la investigación”. (p. 49). A los efectos de esta investigación la población se centró en las 30 empresas del sector de telefonía celular de los países del Mercosur. Teniendo en cuenta, que el Mercosur está integrado por Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay y Venezuela y presenta como países asociados a Chile, Colombia, Perú, Ecuador y Bolivia.

Ahora bien, una vez conocida la población, es necesario obtener la muestra. Para Sabino (2002), define la muestra como el conjunto de unidades, una porción del total, que representa la conducta del universo en su conjunto. Así mismo, establece que la muestra intencional escoge

sus unidades de manera arbitraria, de acuerdo a características que resulten importantes para el investigador.

Por tanto, en este estudio la muestra fue intencional, considerando la presentación del informe de RSC. Es así, como una vez analizados los datos, esta quedo integrada por 16 empresas de telefonía celular pertenecientes a los países miembros del Mercosur, excluyendo a Brasil por tener un idioma distinto al español y a Bolivia porque para la fecha no pertenecía al mercado común del Sur (Argentina, Paraguay, Uruguay, Venezuela, Chile, Colombia, Ecuador y Perú).

2.2 Instrumentos de recolección de información

Se puede entender por técnicas de recolección de datos como las distintas maneras como el investigador puede obtener la información (Arias, 2001). En este sentido, Sabino (2002), sostiene que la observación puede definirse como “el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación” (p. 101). Las técnicas de recolección de datos para la realización de este trabajo, en primer término comprendió la revisión documental de artículos, tesis de maestría y doctorales, revistas, guías entre otros, con el fin de obtener conocimiento y realizar la recolección de información. En segundo término, se usó la herramienta tecnológica “Internet” para conseguir los informes de RSC de la muestra de empresas seleccionadas.

2.3 Técnicas de procesamiento de datos

Una vez recolectados los datos a través de los instrumentos de recolección se editan en una matriz de datos para lo cual se hace necesario la previa clasificación y codificación. Primeramente se utilizó el programa Excel, luego de seleccionada la muestra objeto de estudio, se elaboró una base de datos con el programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

2.4 Técnicas de análisis e interpretación de los resultados

En el proceso de análisis e interpretación se utilizan las técnicas de análisis de contenido, para toda la información proveniente de textos, guías, informes electrónicos, revistas entre otras y, las técnicas relacionadas con la estadística descriptiva e inferencial, con el propósito de mostrar resultados mediante porcentajes, cuadros y gráficos; así como para determinar las relaciones entre variables.

2.4.1 Análisis de contenido

En esta investigación se llevó a cabo en primer lugar un análisis de contenido cualitativo. Este tipo de análisis permitió verificar la presencia de las partes que conforman el Marco de Elaboración de Memorias de acuerdo al GRI en los informes analizados. En este sentido, Sabino (2002) señala que el análisis cualitativo de contenido interpreta el material estudiado con la ayuda de algunas categorías analíticas, destacando y describiendo sus particularidades. Vale destacar, que el análisis de contenido utilizado fue “no frecuencial”; con lo cual, se busca

verificar la presencia o ausencia de las unidades de análisis en los documentos de las empresas. De ahí, que los codificadores van a estar relacionado con “1” para indicar la presencia y “0” para identificar la ausencia de las distintas variables que conforman las partes de los informes RSC de la muestra analizada en el periodo 2010-2012.

La hoja de codificación de los datos contuvo, de manera explícita, un registro del fenómeno estudiado, que luego fue el objeto del análisis de contenido. De este modo, el investigador pudo anotar y procesar fácilmente la información hallada; además de que ello le permitió reducir los errores en los registros de las unidades de análisis. En el estudio que nos ocupa, se diseñó una matriz cuyas filas representaban las partes que conforman o que debería contener un informe de Responsabilidad Social o Memoria de Sostenibilidad separados por grupo de indicadores de acuerdo al Marco GRI, y las columnas hacían referencia a las empresas de telefonía celular de acuerdo al país y año, se proyecta las informaciones que iban apareciendo en el proceso del análisis de contenido (tabla 1). De esta manera, se tiene que la hoja de codificación recogió las evidencias de la presencia y ausencia de las partes contenidas en los informes (filas) referidas por cada una de las empresas (columnas). Cabe destacar que la hoja de codificación fue diseñada con el programa estadístico SPSS.

Tabla 1. Hoja de codificación

Visión Estratégica	Año 2010				
	Venezuela	Argentina	Colombia	Chile	Ecuador
Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Telefónica	Telefónica	Telecom	Telefónica	Telefónica
TOTAL	f	f	f	f	f

Fuente: Elaboración propia

3. Plan de redacción

3.1 Desempeño de la Responsabilidad Social Corporativa

En la actualidad no existe un marco normativo legal que regule la información que deben contener los informes de RSC con el objeto de evaluar el desempeño de la RSC, en contenido o forma. La iniciativa más utilizada con mayor estandarización en la presentación de informes, es la de Global Reporting Initiative (GRI), la cual establece un marco de presentación de los informes a través de un sistema de indicadores. A continuación se procede a analizar el funcionamiento de la Guía GRI.

3.1.1 Global Reporting Initiative

Es un marco de elaboración de informes o memoria de sostenibilidad basado en la información sobre el desempeño de una serie de indicadores económicos, sociales y ambientales. Es en la actualidad el documento más estandarizado en la elaboración de memorias o reportes de RSC.

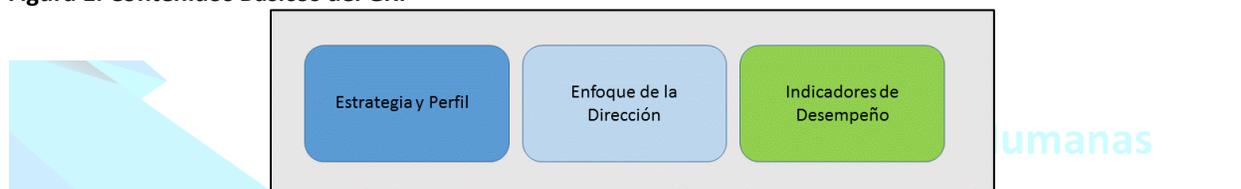
Un gran número de empresas a nivel mundial de diferentes sectores presentan sus memorias con el formato determinado por GRI. La primera guía GRI se presentó en el año 2000, luego con modificaciones realizadas, se presentó otra versión en el año 2002. En el 2006, se publicó la versión G3. Actualmente se está desarrollando una nueva versión que se espera sea publicada a principios del año.

En la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (2011) sostiene lo siguiente: “la elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a los grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible”.

3.1.2 Contenidos Básicos del GRI

GRI plantea en su guía para la elaboración de reportes que en su aplicación deben seguirse una serie de principios y, además, se promueve la presentación de ciertos contenidos básicos (figura 1).

Figura 1. Contenidos Básicos del GRI



Fuente: Elaboración propia.

La Guía pretende que las organizaciones informantes revelen información relevante tanto para uso interno de la misma como para sus grupos de interés, bajo tres tipos de Contenidos básicos:

- Estrategia y perfil: información que define el contexto general y permite comprender el desempeño de la organización, entre otros a través de su estrategia, su perfil y sus prácticas de gobierno corporativo.
- Enfoque de la dirección: información sobre el estilo de gestión a través del cual una organización aborda aspectos específicos y describe el contexto que permite comprender su comportamiento en un área concreta.
- Indicadores de desempeño: indicadores que permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización.

3.1.3 Principios GRI

A su vez, la Guía G3 establece una serie de principios, los mismos se organizan, por un lado, en aquellos relacionados con la determinación de los asuntos e indicadores sobre los que la organización debería informar; y, por otro, en aquellos enfocados a garantizar la calidad y la presentación adecuada de la información divulgada. (tabla 2).

Tabla 2. Principios GRI

Materialidad
Participación de grupos de interés
Contexto de sostenibilidad
Exhaustividad
Equilibrio
Claridad
Precisión
Periodicidad
Comparabilidad
Fiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Para ayudar a determinar qué se debe incluir en la memoria, este apartado aborda los Principios de elaboración de memorias relativos a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad, junto con una serie de comprobaciones para cada principio. La aplicación de estos principios y los contenidos básicos determina los asuntos y los Indicadores sobre los que se ha de informar. Así mismo se incluyen los Principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, fiabilidad y claridad, así como las comprobaciones que pueden utilizarse para contribuir a que la información divulgada tenga la calidad deseada. Este apartado concluye con una serie de indicaciones para que las organizaciones informantes puedan definir la cobertura de la memoria.

3.1.4 Indicadores de desempeño GRI

La sección que aborda los indicadores de desempeño, se organiza en las siguientes dimensiones: económica, medioambiental y social (tabla 3). Los indicadores de la categoría social se dividen a su vez en: aspectos laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos. Cada categoría consta de una "Información sobre el enfoque de la dirección" (también llamado 'Enfoque de la dirección') y su correspondiente conjunto de indicadores de desempeño principales y adicionales. La sección que aborda los indicadores de desempeño en sostenibilidad se organiza en las siguientes dimensiones: económica, medioambiental y social. Los indicadores de la categoría social se dividen a su vez en: aspectos laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos. Cada categoría consta de una "Información sobre el enfoque de la dirección" (también llamado 'Enfoque de la dirección') y su correspondiente conjunto de indicadores de desempeño principales y adicionales. La guía GRI para la elaboración de reportes detalla cada uno de los indicadores con un protocolo que ayuda a la interpretación y respuesta uniforme de las empresas.

Tabla 3. Dimensiones, Indicadores y Aspectos de la Guía GRI

DIMENSIÓN	INDICADOR	ASPECTO
ECONÓMICO	ECONOMICO	Desempeño Económico
		Presencia en el Mercado
		Impactos Económicos Indirectos
SOCIAL	PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE	Empleo

	Relación Empresa-Trabajador
	Salud y Seguridad
	Formación y Educación
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
DERECHOS HUMANOS	Prácticas de Inversión y Abastecimiento
	No Discriminación
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos
	Explotación Infantil
	Trabajos Forzados
	Prácticas de Seguridad
	Derechos de los Indígenas
SOCIEDAD	Comunidad
	Corrupción
	Política Publica
	Comportamiento de Competencia Desleal
	Cumplimiento Normativo
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO	Salud y Seguridad del Cliente
	Etiquetado de Productos y Servicios
	Comunicaciones de Marketing
	Privacidad del Cliente
	Cumplimiento Normativo
MEDIO AMBIENTAL	Materiales
	Energía
	Agua
	Biodiversidad
	Emisiones, Vertidos y Residuos
	Productos y Servicios
	Cumplimiento Normativo
	Transporte
	General

Fuente: Elaboración propia.

3.1.5 Nivel de aplicación GRI

Una vez elaborado el informe de RSC se debe indicar en qué nivel se ha aplicado el marco, el cual permite conocer con claridad qué elementos del marco de elaboración de memorias GRI se han tenido en cuenta en la preparación del informe. Se presentan tres niveles de aplicación, que permiten cumplir con las necesidades de las organizaciones informantes, ya sean principiantes, expertos o se encuentren a medio camino entre ambos. Los tres niveles reciben las calificaciones C, B y A. los criterios de los distintos niveles ponen de manifiesto una aplicación o cobertura cada vez mayor del marco de elaboración de memorias del GRI. Se podrá añadir un “plus” (+) en cada nivel (p. ej. C+, B+, A+) en el caso de que se haya utilizado verificación externa. Tal como lo muestra la figura 2.

El GRI, en consecuencia, no debe ser visto sólo como un estándar de reporte, sino como un verdadero esquema de los temas que la sociedad espera que las empresas gestionen, midan y rindan cuentas. Por ello, es utilizado a nivel mundial como una fuente esencial a la hora de seleccionar indicadores de desempeño económico, social y medio ambiental.

Figura 2. Criterios de los niveles de aplicación GRI

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

Fuente: Tomado de Guía “Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Global Reporting Initiative.

3.2 Resultados de investigación

Serie Sociales y Humanas

3.2.1 Análisis del desempeño de los informes de RSC

En la tabla 4 se presenta la cantidad de informes publicados por países, los cuales constituyen la muestra del estudio. Se verificó las empresas de telefonía celular con negocios en los países del Mercosur que presentaron informes de RSC durante el periodo 2010-2012. De los países miembros del Mercosur, se excluye a Brasil, por tener un idioma distinto al español, y también se excluye a Bolivia, ya que al momento de revisar la información este país no era miembro del bloque, este país se incorporó el 7 de Diciembre de 2012. En este sentido, el análisis se centró en los siguientes países: Argentina, Paraguay, Uruguay, Venezuela, Chile, Colombia, Ecuador y Perú. Para cada país fue necesario verificar los negocios de telefonía celular, siendo esta la población del estudio.

Una vez obtenido el listado de empresas, se procedió a verificar aquellas que reportaron el informe de RSC, para luego realizar el respectivo análisis de contenido. Realizada la verificación se encontró que solamente 16 empresas presentaron los informes de RSC durante el periodo 2010-2012; por tanto, el análisis se basó en 16 informes (100,00%), distribuidos de la siguiente manera: 6 informes del año 2010, 7 para el 2011 y 3 para el 2012. A la vista de los hallazgos, Argentina resulto ser el país con el mayor número de informes durante el periodo en estudio, 6 informes (37,50%) y, en el caso de Venezuela se nota la poca iniciativa de las empresas en la

difusión de información de RSC, siendo el resultado de 2 informes (12,50%). Cabe destacar que debido al carácter voluntario en la elaboración y presentación del informe de RSC en las empresas de telefonía celular, éstas tienen la opción de decidir si reflejar o no las prácticas de RSC, puesto que no existe ley que lo exija.

Tabla 4. Informes de RSC de los países miembros del Mercosur

País	Año							
	2010		2011		2012		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Venezuela	1	16,67%	1	14,29%	0	0,00%	2	12,50%
Argentina	2	33,33%	3	42,86%	1	33,33%	6	37,50%
Colombia	1	16,67%	1	14,29%	1	33,33%	3	18,75%
Chile	1	16,67%	1	14,29%	1	33,33%	3	18,75%
Ecuador	1	16,67%	1	14,29%	0	0,00%	2	12,50%
Total	6	100,00%	7	100,00%	3	100,00%	16	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

En este punto, y con la intención de facilitar la interpretación de los resultados, se siguió el análisis tomando en cuenta la estructura establecida por la Guía GRI la cual divide el informe de RSC en 9 partes. A su vez, cada parte está constituida por un número de variables que son las fuentes de análisis de revelación de información. Las 9 partes están estructuradas de la siguiente manera:

- Parte 1. Visión Estratégica y Perfil de la Organización.
- Parte 2. Parámetros de la Memoria.
- Parte 3. Gobierno, Compromisos y Participación con los Grupos de Interés.
- Parte 4. Indicadores de Desempeño Económico.
- Parte 5. Indicadores del Desempeño de Prácticas Laborales y Trabajo Digno.
- Parte 6. Indicadores del Desempeño de los Derechos Humanos.
- Parte 7. Indicadores del Desempeño de la Sociedad.
- Parte 8. Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos.
- Parte 9. Indicadores del Desempeño Medio Ambiental.

En cuanto a la Parte 1 de los informes de RSC para el año 2010, que corresponde a la “Visión Estratégica y Perfil de la Organización”, se observó un 100,00% de cumplimiento del conjunto de variables que los integra. Es importante destacar que para la totalidad de las empresas estudiadas, se hace relevante difundir información acerca de la “Declaración del máximo responsable de la organización sobre la sostenibilidad y su estrategia”, lo que supone que los usuarios de los informes conocerán la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, ambiental y social. Así mismo, se difunde en un alto nivel de datos acerca del Nombre de la Organización, Principales Marcas, Productos y/o Servicios, “Estructura Operativa, Mercados Servidos y Dimensiones de la Organización, entre otras.

Continuando con el análisis, de la Parte 1 para el año 2011, se halló 7 informes a saber: 1 publicado por Telefónica de Venezuela, 3 publicados en Argentina pertenecientes a Telefónica,

Telecom y Nextel, 1 publicado por Telefónica de Colombia, 1 por Telefónica Chile y por último 1 de Telefónica Ecuador. Se observó un 100,00% de cumplimiento del conjunto de variables que integran esta sección, como es el caso de la “Estructura Operativa de la Organización”, la “Localización de la Sede Principal de la Organización”, el “Número de Países en los que Opera la Organización y en los que desarrolla Actividades significativas” y la “Naturaleza de la propiedad y forma jurídica”. Para el año 2012, fueron presentados solo 3 informes de RSC pertenecientes a Telecom de Argentina, Telefónica de Colombia y Entel de Chile como lo muestra el Cuadro 7; en relación a la Parte 1 se observó la presencia de un 100,00% de las variables analizadas, lo que deja al descubierto un fiel cumplimiento de la Guía GRI.

En cuanto a la Parte 2 “Parámetros de la Memoria” del año 2010, con esta información se conoció por ejemplo, el perfil de la memoria o reporte, alcance y cobertura, índice del contenido GRI y la política y práctica sobre verificación externa. Se observó un 100,00% de revelación de información del conjunto de variables que integran esta sección; tal es el caso de la variable “Proceso de Definición del Contenido del Reporte” que está relacionada con la identificación de los grupos de interés de la organización o en su defecto, de la variable “Tabla de Contenidos GRI” relacionada con los contenidos básicos descritos en la memoria. En este sentido, se puede decir que los grupos de interés podrán contar con una información para juzgar la gestión de la entidad y tomar decisiones acertadas.

En el año 2011 de la Parte 2 se observó que Telefónica Argentina no informa sobre la variable “Tabla de contenidos GRI”, esto supone que los usuarios no podrán localizar con facilidad los contenidos básicos de la memoria; esta misma situación sucede con la empresa Nextel Argentina. Además, se nota que Nextel Argentina tampoco revela datos de la variable “Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte”, debido a que ésta no realizó informe de RSC en años anteriores. Caso contrario, sucede con Telecom Argentina, Telefónica Colombia, Telefónica Chile y Telefónica Ecuador que presentaron en un 100,00% información de esta sección.

En la Parte 2 del año 2012 se observó un 100,00% de cumplimiento en el conjunto de variables para Telecom Argentina y Telefónica Colombia. En el caso de Entel Chile se presenta ausencia en dos variables, no informa sobre los “Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Reporte” y la “Tabla de contenidos GRI”, debido a que esta organización realiza informes de forma bienal y no estructura el informe de acuerdo a la Guía GRI.

La Parte 3 comprende variables tales como Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés, engloba la estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de la definición de la estrategia o supervisión de la organización, así como también la responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental. A su vez solicita los compromisos con iniciativas externas, como aquellos programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, las asociaciones a

las que pertenece y apoya y por último la participación con los grupos de interés, todo en torno a la organización informante. Con respecto a lo anterior, es notable para el año 2010 un alto nivel de presencia de las variables que conforman esta sección.

De igual manera, atendiendo a los resultados exhibidos para el año 2011, las organizaciones informantes cumplieron a cabalidad la transparencia de información a sus stakeholders, dando a entender el compromiso adquirido tanto interno como externo de la organización, con las prácticas de RSC, pudiéndose notar una alta presencia de cumplimiento en las variables que definen esta sección. Así mismo, la Parte 3 en el año 2012 es reflejó casi en su totalidad las variables que lo conforman. Siendo relevante el compromiso de las organizaciones con los grupos de interés que los rodea, mostrando el interés adquirido siendo entes comprometidos con el desempeño económico, social y ambiental. De igual forma, la participación de los grupos de interés es definida con antesala, que luego al ser publicada la información, se comprobará por ellos mismos la realidad de las prácticas de RSC llevadas a cabo por la organización informante, y el impacto que refleja estas acciones en la comunidad.

En virtud de los resultados de la Parte 4 de los Indicadores de Desempeño Económico para el año 2010, se observó que la empresa Telefónica Venezuela no informa acerca de esta sección. Totalmente diferente a las demás organizaciones estudiadas que presentan un alto índice de presencia de las variables que conforman esta sección, dando a entender que para estas entidades si es importante revelar el flujo de capital entre los diferentes grupos de interés y los principales impactos económicos sobre el conjunto de la sociedad. Siendo una manera eficaz para demostrar a sus usuarios la importancia de manejar la organización con sentido responsable y social.

En el año 2011, la empresa Nextel Argentina presentó ausencia de información en las variables que conforman la Parte 4, a diferencia de las demás organizaciones que si presentaron información. Entre las cuales, es valioso el cambio del informe de Telefónica Venezuela con respecto al año anterior, demostrando el intento de cumplir con las variables que describen esta sección. Telefónica Chile cumple en totalidad con informar sobre las variables que integran esta sección, demostrando a sus usuarios el desempeño económico de la organización, con el objeto de dar a conocer a la entidad y proyectar el interés por la misma.

Para el año 2012 se notó que la empresa Entel Chile, no cumplió con informar sobre las variables que comprende los Indicadores de Desempeño Económico, mostrando ausencia en el informe de RSC publicado. A diferencia de, Argentina Telefónica y Colombia Telefónica revela información, entre las que se puede mencionar: Valor económico directo generado y distribuido, Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales, Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales, Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público, entre otras.

La Dimensión Social está relacionada con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales que opera. Por tanto, los indicadores que miden el Desempeño Social, la guía GRI los identifica con aspectos relacionados a: Prácticas Laborales, Derechos Humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos. Por lo extenso de esta sección, se divide cada desempeño para una mejor comprensión. El Desempeño de Prácticas Laborales y Trabajo Digno para el año 2010, se observó un 100,00% de presencia de información de las variables que conforman esta sección para los informes de: Telecom Argentina, Telefónica Colombia, Telefónica Chile y Telefónica Ecuador. En situación opuesta, es notable la ausencia de información de la Parte 5 en el informe RSC de Telefónica Venezuela. Es importante destacar que estas variables se fundamentan en normas reconocidas a nivel mundial, entre las que se puede nombrar: la Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus protocolos, los convenios internacionales de la Convención de las Naciones Unidas, la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos fundamentales del trabajo de 1998, entre otras.

En el año 2011, la Parte 5 los informes de RSC de Telecom Argentina, Telefónica Chile y Telefónica Ecuador se observó un 100,00% de presencia de información en las variables que integran esta sección. Para estas organizaciones es relevante mostrar el fiel cumplimiento con las normas internacionales, dando a entender a los usuarios de los informes de que se cumplen las prácticas de RSC referentes a los aspectos relacionados a: empleo, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, diversidad e igualdad de oportunidades, entre otros. Inversamente a lo anterior, los informes de RSC publicados por: Telefónica Argentina, Telefónica Venezuela, Nextel Argentina y Telefónica Colombia presentan poca información de las variables que integran esta sección. Posiblemente, a que estas organizaciones no tienen definidas las políticas que demuestren el compromiso hacia los aspectos laborales, y por ende el apego a las normas internacionales.

Siguiendo el análisis de la Parte 5 de los informes de RSC, en el año 2012 se observó que la única organización que cumplió con informar acerca de las variables que comprenden esta sección es Telecom Argentina, expresando así el desarrollo y esfuerzo por demostrar el desempeño social en aspectos laborales a los usuarios. En el caso de Telefónica Colombia y Entel Chile, no presentan gran información sobre este indicador.

Respecto a la Parte 6 de los informes de RSC referido a los Indicadores del Desempeño de Derechos Humanos para el año 2010, fue notable la ausencia de información por parte de Telefónica Venezuela. Traduciendo esta falta de información en el informe de RSC, de acuerdo a las variables que comprenden esta sección, los grupos de interés no tendrían a la mano si han ocurrido procesos que fortalezcan o no los derechos humanos en esta organización. En cambio para Telefónica Argentina, Telecom Argentina, Telefónica Colombia, Telefónica Chile y Telefónica Ecuador se puede observar alta presencia de información de las variables, pudiéndose destacar que los grupos de interés podrán seguir las medidas adoptadas por estas entidades en el desarrollo de los derechos humanos relativos a: la no discriminación, igualdad de sexos, libertad de asociación, entre otros.

Para el año 2011, la Parte 6 de los informes de RSC se observó que Nextel Argentina presentó 100,00% de ausencia de las variables analizadas, de lo que se puede inferir que esta entidad no revela información de las cuestiones relativas a los Derechos Humanos. Casi igual sucede con Telefónica Argentina, solo que esta organización informa sobre “Actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos”. En el caso de las demás organizaciones, se nota que realizan el mayor esfuerzo por revelar casi a totalidad la información sobre las variables que conforman esta sección. De esta manera, los usuarios de los informes podrán acceder y verificar si han ocurrido incidentes en los que han violado los Derechos Humanos y a su vez, poder verificar si las organizaciones están realizando los esfuerzos correspondientes en implementar medidas para erradicar la infracción de los mismos.

En el 2012, la publicación expuesta por Entel Chile presentó ausencia de información de las variables que conforman la Parte 6 de los informes de RSC, demostrando a sus grupos de interés la poca motivación al no revelar los procesos y las medidas adoptadas para el desarrollo de los aspectos relacionados a los Derechos Humanos. Telecom Argentina y Telefónica Colombia si tratan de alcanzar la totalidad de la información que revela estos indicadores.

A través de las variables que conforman la Parte 7 de los informes de RSC para el año 2010, referida al Desempeño de la Sociedad, se conoció las comunidades en las cuales se encuentran estas organizaciones podrán conocer a través de programas y prácticas los impactos generados en las mismas. Como es el caso de Telecom Argentina, Telefónica Colombia, Telefónica y Telefónica Ecuador que revelan casi la totalidad de información de las variables, faltando por informar las incidencias con respecto a la corrupción y las sanciones o multas debido al incumplimiento de la ley. Pudiéndose explicar esta ausencia por no incurrir en esas faltas.

Telefónica Venezuela presentó 100,00% de ausencia de información en este apartado, afectando a los grupos de interés que convergen en esta organización por la falta de información. Así mismo, Telefónica Argentina solo informa de los “Programas y Prácticas para evaluar y gestionar los Impactos de las Operaciones en las Comunidades”.

Ahora bien, para el año 2011 Telefónica Chile presentó 100,00% de cumplimiento en las variables que comprenden esta sección. Casi igual sucede para Telefónica Colombia, solo que faltó informar del “Nº total de Acciones por Causas relacionadas con Prácticas Monopolísticas y Contra la Libre Competencia, y sus Resultados”, pudiendo ser a causa de que no se presentó ninguna acción relacionada a lo anterior. Los demás informes analizados no cumplen con la totalidad de información de las variables que conforman esta sección. Por tanto, los principales usuarios de los informes no podrán evaluar si estas organizaciones están cumpliendo con las prácticas del Desempeño Social de la Sociedad. En el año 2012, de los 3 informes de RSC analizados, se puede observar que Entel Chile no informa acerca de las variables que conforman esta sección mostrando 100,00% de ausencia en información. Telecom Argentina y Telefónica

Colombia, si revelan alta información de las variables, en especial las relacionadas a las practicas anti-corrupción en estas organizaciones.

La Parte 8 de los informes de RSC se refiere al Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos, cuyas variables abordan aspectos relacionados a los productos y servicios que ofrecen las organizaciones informantes y que afectan directamente a los clientes, como lo es: la salud y seguridad, la información y el etiquetado, la protección de datos entre otros. Con respecto a lo anterior, para el año 2010 se observó que Telecom Argentina, Telefónica Colombia, Telefónica Chile y Telefónica Ecuador revelan una alta presencia de información en las variables consultadas. Estas entidades muestran el debido interés para con sus consumidores, al ser escuchados mediante prácticas en la medición de la satisfacción del cliente. En los informes de RSC Telefónica Venezuela y Telefónica Argentina, presentan variables en común con ausencia de información, pudiéndose nombrar: el “Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes”, el “Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing” y “Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización”. Posiblemente a que no hubo incidente alguno por reportar y tampoco multas impuestas.

Siguiendo con el análisis, para el año 2011 los informes de RSC presentados por Telefónica Venezuela, Telecom Argentina, Telefónica Colombia, Telefónica Chile y Telefónica Ecuador cumplieron con informar con más del 50,00% de las variables que comprenden esta sección. En caso opuesto, se observó 100,00% de ausencia de información para Telefónica Argentina y Nextel Argentina. De los 3 informes analizados para el año 2012, la organización Entel Chile presentó 100,00% de ausencia en la información de las variables que comprenden la Parte 8. De tal manera que sus clientes no conocerán el Desempeño de la Responsabilidad sobre los Productos y Servicios que ofrece (Cuadro 28). Siendo Telecom Argentina la organización con mejor presencia de información de las variables que definen la actuación de la misma para con los consumidores.

Finalmente la Parte 9 de los informes de RSC, referida al Desempeño Medio Ambiental para el año 2010, se observó que la organización Telefónica Argentina revela alta información de las variables que comprende esta sección, haciendo notar gran diferencias con las demás organizaciones analizadas. Esta entidad logra mostrar el desempeño de los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos). Así como también, las iniciativas utilizadas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas entre otras.

En el año 2011, es notable la disminución de la información de las variables que comprenden esta sección. De los informes analizados ninguno llega a revelar ni el 50,00% de datos que puedan ser revisados por los diferentes grupos de interés cercanos a estas organizaciones; asimismo sucede para el año 2012. Con respecto a lo anterior, se puede deducir que las

organizaciones a la fecha no se encontraban preparadas para dar información acerca de estos indicadores, posiblemente por la falta de realizar acciones correspondientes o por no tomar atención a este indicador vital para la conservación del planeta. Además de no existir una legislación ambiental que impulse el cuidado, preservación y manejo de los impactos de una organización hacia el medio ambiente.

Del Análisis de contenido del periodo 2010-2012 se constató que las empresas analizadas en general tienden a preparar los informes de RSC en un todo de acuerdo a lo establecido en la Guía GRI. Al respecto se puede decir que las empresas de telefonía celular que funcionan en los países del Mercosur han tenido iniciativas para estandarizar la elaboración de los informes de RSC en beneficio de los stakeholders, que a la final son los usuarios de la información contenida en este documento. Además, a pesar de que en Latinoamérica el movimiento de las empresas hacia la difusión de información de la gestión suele ser un poco escasa y ser un proceso lento en comparación con los países desarrollados del mundo, se notan los esfuerzos que se están haciendo en este ámbito.

Conclusiones

La responsabilidad social corporativa es una nueva forma de gerencia en las empresas, debido a la dinámica de la sociedad, que hace que las organizaciones redefinan el rol de sus actuaciones. Este cambio es debido al desarrollo de tecnología y nuevas herramientas comunicativas. Por ello, la RSC es un nuevo paradigma que orienta el comportamiento de las organizaciones y la percepción de la comunidad con relación a ellas. Es decir, que las organizaciones deben adaptarse a las exigencias de sus grupos de interés para poder trascender en sus actividades y garantizar la supervivencia.

Las organizaciones deben construir un marco de desarrollo sostenible incluyendo el entorno interno y externo de las mismas. Donde implica ser responsable con los valores y principios al respecto de los trabajadores, al proceso técnico que impacta el medio ambiente, a la participación activa con los grupos de interés, al comportamiento e impacto con la comunidad entre otros. Todo esto y más deben ser tomados como una manera de hacer gerencia en las organizaciones. En definitiva se busca una nueva forma de hacer negocios, en donde las organizaciones atiendan y satisfagan en su totalidad las demandas de los grupos de interés y que no solo la existencia de las organizaciones se base en la obtención de una utilidad sino que además del beneficio económico, también sea beneficio en el entorno en el cual participa.

Actualmente, a nivel internacional se han desarrollado ampliamente iniciativas y normas que promocionan y fomentan la Responsabilidad Social, logrando visualizar en un futuro no lejano la estandarización global de las prácticas de RSC, permitiendo el control y a su vez comparación entre organizaciones. Es poca la regulación existente, y esto debido al carácter voluntario que posee la RSC, lo que hace que no sea obligatorio por parte de las organizaciones. Sin embargo, se han desarrollado y promocionado una serie de herramientas que han ayudado a las organizaciones a nivel mundial a la transparencia de las actuaciones en el desempeño económico, social y medio ambiental de manera socialmente responsable. Entre las iniciativas

se puede nombrar a las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, las normas de gestión como la ISO 26000 y la SA 8000 y de verificación la AA1000AS. Pero la iniciativa más relevante ha sido la estandarización en la elaboración de memorias de RSC a través de la Guía del Global Reporting Initiative (GRI). La guía nace con la idea de ser un marco instructivo para que las organizaciones puedan comunicar acerca del desempeño económico, social y medio ambiental, mediante una serie de variables que constituyen los indicadores. De manera tal que muestra la información de las acciones de RSC ejercidas por la organización, presentadas en un formato único.

Por tal motivo fue elegida esta iniciativa para realizar el análisis de contenido de la RSC en el sector de telefonía celular presente en los países miembros del Mercosur. Con la idea de analizar el desempeño de la RSC en estos negocios, para poder hacer comparaciones de cumplimiento en la información suministrada a través de los informes de RSC publicados en las páginas web principales de cada empresa. Es notable señalar que de la población objeto de estudio, se pudo verificar que son pocas las empresas de telefonía celular que realizan informes de RSC, y esto es debido a que en Latinoamérica el desarrollo económico se encuentra más rezagado por la desigual económica y social a la que se enfrentan los países de la región. En la mayoría de los casos las empresas que destacan son las más grandes y entre éstas sobresalen las que reciben instrucciones de su casa matriz, un ejemplo de ello es Telefónica.

Precisamente, en Venezuela la única empresa que realizó informe de RSC fue Telefónica bajo la marca de Movistar. Las demás empresas de telefonía celular, Movilnet y Digitel, no presentaron información. Esto es debido a que no existe un mayor incentivo en la publicación de informes de RSC, por tanto el avance de la RSC es bajo en relación con otros países en vías de desarrollo. De acuerdo a la información recabada en la investigación a través del análisis de contenido de los informes de RSC, es notable destacar que la mayoría de las empresas siguen el marco para la elaboración de memorias GRI, cuya iniciativa es la más usada a nivel internacional por la facilidad de adaptabilidad a cualquier organización. Dando a entender que es un buen indicio para que las demás organizaciones empiecen a hacerlo, viendo la necesidad de incluir a los grupos de interés a la hora de tomar decisiones empresariales.

Referencias

AccountAbility (2008). Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS. Obtenido de <http://www.accountability.org/images/content/3/5/357.pdf>

Archel, P. (2003). La divulgación de la información social y medioambiental de la gran empresa española en el período 1994–1998: Situación actual y perspectivas. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 117, 571-601.

Arias, F. (2001). *Mitos y errores en la elaboración de Tesis y Proyectos de Investigación*. 2da Edición. Venezuela: Epísteme.

- Arroyo, G. y Suárez, A. (2006). Responsabilidad Social Corporativa: Una mirada Global. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado.
- Arruda, C. L., Menchini, F., Pelucio Grecco, M., & Silva, F. L. (2020). Nivel de congruencia entre los principales asuntos de auditoría y los factores de riesgo informados por las instituciones financieras. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10), Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/375/458>
- Asociacion Española de Contabilidad y Administracion de Empresas (AECA) (2004). Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. España: AECA.
- Blanco, A. (2010). Las aportaciones de la sociología española a la responsabilidad social empresarial, *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 68 (3), 577-602. Obtenido de <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/345/352>
- Bown, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*, New York: Harper & Brothers.
- Carroll, Archie (1979). A three dimensional conceptual model of corporate performance, *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Castello, M.; Lima, L. (2008). Factors influencing social responsibility disclosure by Portuguese companies. *Journal of Business Ethics*, 83, 685-701.
- Contreras Gómez, L. A. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454/428>
- Comisión Europea (2001). *El Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Unión Europea. Obtenido de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0366:FIN:ES:PDF>
- Correa, M. E, Flynn S., & Amit A. (2004). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. CEPAL serie medio ambiente y desarrollo, 85. Obtenido de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/14904/lcl2104.pdf>
- De la Cuesta, M., & Valor, C. (2003). Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España, *Boletín Económico de ICE*, 2755, 7-19.
- Delgado Sierra, V. (2012). Estudio del grado de desarrollo de la responsabilidad social corporativa a través de las memorias de sostenibilidad y de las audiencias de televisión. (Tesis doctoral). España: Universidad de la Rioja.

- Drucker, P. (1984). The new meaning of corporate social responsibility, *California Management Review*, 26 (2), 53-63.
- Etcheverry, R. (2005). Corporate Social Responsibility, *Penn State International Law Review*, 23(3), 493-505.
- Eslava Zapata, R. (2020). Responsabilidad social universitaria: perspectivas en las instituciones de educación superior. En *Una Educación Universitaria de Calidad (Tomo II)* (págs. 25-32). Venezuela: Publicaciones Vicerrectorado Académico. Universidad de los Andes – Venezuela. Obtenido de <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/handle/654321/5154;jsessionid=B6234F5DEBDC759A3E1164CC4175E7DD>
- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E. J., & Gonzalez Júnior, H. A. (2019). Gestión del Presupuesto Público: alcance y limitaciones. *Visión Internacional (Cúcuta)*, 2(1), 8-14. <https://doi.org/10.22463/27111121.2603>.
- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Júnior, H. (2019). Costos estándar: aplicabilidad en las empresas del sector productivo. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/426/400>
- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Junior, H. A. (2019). La cantidad de información de las empresas. *Actualidad Contable*, 22(38), 5-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25757716002>.
- Eslava Zapata, R., & Chacón Guerrero, E. (2018). Presupuesto Participativo: un análisis en el contexto latinoamericano. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(6). <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/401>.
- Fernández, R. (2005). *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Thomson.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- Gaete Quesada, R. (2012). *Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. un estudio de caso. (Tesis doctoral)*. España: Universidad de Valladolid.
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory, *Business Ethics*, 53 (1-2), 51-71.

- Ghazali, N. (2007). Ownership structure and corporate social responsibility disclosure: Some Malaysian evidence. *Corporate Governance*, 7(3), 251-266.
- Global Reporting Initiative (GRI) (2011). Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>
- Gray, R.; Owen, D., & Adams, C. (1996). *Accounting and Accountability. Changes and Challenges in Corporate Social and Environmental Reporting*. Londres: Prentice-Hall.
- Gonzalez Júnior H. A. (2018). Clima Organizacional: estudio empírico en un restaurante de Viçosa, Minas Gerais, Brasil. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(6). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/399/377>
- Guédez, V. (2006). *Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. El aporte de la empresa al capital social*. Caracas: Planeta.
- Gutiérrez Ochoa, S., & Díaz Torres, C. (2019). La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/427/401>
- Hernández S., R. (1999). *Metodología de la Investigación*. 2da Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera Martheyn, O. H., & Valero Valencia, J. A. (2019). Análisis del sector minero energético en Norte de Santander, mediante la metodología Shift-Share para el periodo 2005-2014. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(7). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/411/384>
- Ketchen, D. J. y Shook, C. L. (1996). The application of cluster analysis in strategic management research: An analysis and critique. *Strategic Management Journal*, 17, 441-458.
- Maita Guédez, M. d. C. (2019). La adopción del comercio electrónico en las PyMEs. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/424/398>
- Melé, Domènec (2007). Responsabilidad social de la empresa: una revisión crítica a las principales teorías, *Revista Ekonomiaz*, 65, 50-67.
- Mogrovejo, J. M., Herrera Martínez, S. V., & Maldonado, L. G. (2019). Estrategias para impulsar el agroturismo rural en Municipio de Gramalote Norte de Santander. *Revista Gestión y*

Desarrollo Libre, 4(7). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/416/389>

Moneva, J. (2005). Información sobre responsabilidad social corporativa: Situación y tendencias. Revista Asturiana de Economía RAE, N°34, pp.43-67. Recuperado de [http://www.unizar.es/catedraideconsa/files/MONEVA,%20J.M.%20\(2005\).pdf](http://www.unizar.es/catedraideconsa/files/MONEVA,%20J.M.%20(2005).pdf)

Moneva, J., & Llena, F. (1996). Análisis de la información sobre responsabilidad social en las empresas industriales que cotizan en bolsa. Revista Española de Financiación y Contabilidad, 25(87), 361-402.

Moneva, J., & Llena, F. (2000). Environmental disclosures in the annual reports of large companies in Spain. European Accounting Review, 9(1), 7-29.

Mora Hernández, L. P. (2016). Información para inversionistas. Revista Gestión y Desarrollo Libre, 1(1), 33-49.

Morrós, J., & Vidal, I. (2005). Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: FC.

Murillo, D. (2007). La RSE. Por qué, cómo y hacia donde, pp. 203-216. En R. Alcoberro (coord.) Ética, Economía y Empresa. Barcelona: Gedisa.

Navarro, F. (2008). Responsabilidad Social Corporativa. Teoría y Practica. Madrid: ESIC Editorial.

OCDE (2013), Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OCDE Publishing. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es>

Patten, D. (1992). Intra-Industry environmental disclosures in response to the Alaskan oil spill: A note on legitimacy theory. Accounting, Organizations and Society, 17(5), 471-475.

Ramírez Zambrano, J. R., Lizcano Meneses, S., Cadena Albarracín, M., & García, M. V. (2019). El derecho, la economía y el rol del Banco de la República de Colombia. Revista Gestión y Desarrollo Libre, 4(8). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/423/397>

Raynaud, N. C. & Mogrovejo Andrade, J. M., (2018). El desarrollo y financiación de la infraestructura en Colombia. Revista Gestión y Desarrollo Libre, 3(5). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/385/367>

Reverte, C. (2009). Determinants of corporate social responsibility disclosure ratings by Spanish listed firms. Journal of Business Ethics, 88, 351-366.

- Reyno Momberg, M. (2006). Responsabilidad social empresarial (rse) como ventaja competitiva. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Técnica Federico Santa María.
- Roberts, R. W. (1992). Determinants of corporate social responsibility disclosure: An application of stakeholder theory. *Accounting, Organizations & Society*, 17(6), 595-612
- Rodríguez, J. M. (2003). *El gobierno de la empresa: un enfoque alternativo*, Madrid: Akal.
- Stoner, J., Freeman, R. E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Sexta Edición. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Santesmases M., M. (2001). *DYANE Versión 2. Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Pirámide, Madrid.
- Stoner, J., Freeman, R. E., Gilbert, D. (1996). *Administración*. Sexta Edición. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Testera, A. y Cabeza, L. (2013). Análisis de los factores determinantes de la transparencia en RSC en las empresas españolas cotizadas. *Intangible Capital*, 9(1), 225-261.
- Useche Serrano, M. (2012). *Estrategias de promoción enmarcadas en el marketing social para telecomunicaciones movilnet en el municipio San Cristóbal*. (Tesis de maestría). Venezuela: Universidad Experimental del Táchira.
- Villiers, C.; Naiker, V., & Staden, C.J. (2011). The effect of board characteristics on firm environmental performance. *Journal of Management*, 37(6), 1636-1663.
- Wartick, S., & Cochran, P. (1985). The evolution of the corporate social performance model, *The Academy of Management Review*, 10 (4), 758-769.
- Windsor, D. (2001). The future of corporate social responsibility, *International Journal of Organizational Analysis*, 9(3), 225-256.
- Zambrano Miranda, M. d. J., Pinzón Solano, C., & Pontón Álvarez, M. (2019). Cartografía del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012: análisis descriptivo de las modalidades de violencia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8). <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/425/399>