



Retos de la Responsabilidad Social Empresarial para la transformación digital

Challenges of Corporate Social Responsibility for digital transformation

Desafios da Responsabilidade Social Corporativa para a transformação digital

Dayana Oded Hidalgo Encarnación ^I
dayao_he@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-5234-0563>

Tania Elizabeth González De La Torre ^{II}
ely283865@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-8029-4181>

Correspondencia: dayao_he@hotmail.com

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de enero de 2023 * **Aceptado:** 12 de febrero de 2023 * **Publicado:** 09 de marzo de 2023

- I. Instituto Tecnológico Superior Ismael Pérez Pazmiño. Machala, Ecuador.
- II. Instituto Tecnológico Superior Ismael Pérez Pazmiño. Machala, Ecuador.

Resumen

El trabajo de investigación es sobre los Retos de la Responsabilidad Social Empresarial para la transformación digital. La RSE es un elemento clave para alcanzar el triunfo en el mundo empresarial, es la estrategia para conseguir el desarrollo sostenible de los negocios. Una organización socialmente responsable, fundamenta sus operaciones con el compromiso y responsabilidad de satisfacer las necesidades de los stakeholders, sin ocasionar impactos negativos (disminuirlos), logrando el máximo beneficio empresarial y minimizar costes (satisfacción total del cliente al superar expectativas). Es necesario que las empresas adopten avances tecnológicos para un mayor dinamismo entre la comunicación, facilitando el acceso a la información mejorando la toma de decisiones, y optimizar la gestión empresarial. La metodología aplicada es de tipo cualitativo, usando el método deductivo-inductivo y descriptivo, mediante el análisis de información bibliográfica de carácter científico/académico. Finalmente, la transformación digital posee ventajas y desventajas; mientras que, la RSE posee diversos retos en cuanto a la implementación de esta transformación (Big Data, inteligencia artificial, robótica, blockchaing, internet de las cosas, etc.) ya que se constituye en un amplio campo, el cual posee ciertas ambigüedades y es necesario desarrollar la ciberseguridad para asegurar la transparencia, calidad de la información y seguridad de todos.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial; transformación digital; empresas socialmente responsables; evolución tecnológica empresarial.

Abstract

The research work is about the Challenges of Corporate Social Responsibility for digital transformation. CSR is a key element to achieve success in the business world, it is the strategy to achieve sustainable business development. A socially responsible organization bases its operations on the commitment and responsibility to meet the needs of stakeholders, without causing negative impacts (reducing them), achieving maximum business benefit and minimizing costs (total customer satisfaction by exceeding expectations). It is necessary for companies to adopt technological advances for greater dynamism between communication, facilitating access to information, improving decision-making, and optimizing business management. The applied methodology is of a qualitative type, using the deductive-inductive and descriptive method, through the analysis of bibliographic information of a scientific/academic nature. Finally, digital

transformation has advantages and disadvantages; while CSR has various challenges in terms of the implementation of this transformation (Big Data, artificial intelligence, robotics, blockchain, internet of things, etc.) since it constitutes a broad field, which has certain ambiguities and It is necessary to develop cybersecurity to ensure transparency, information quality and security for all.

Keywords: Corporate social responsibility; digital transformation; socially responsible companies; business technological evolution.

Resumo

O trabalho de pesquisa é sobre os Desafios da Responsabilidade Social Corporativa para a transformação digital. A RSE é um elemento chave para alcançar o sucesso no mundo dos negócios, é a estratégia para alcançar o desenvolvimento sustentável dos negócios. Uma organização socialmente responsável baseia sua atuação no compromisso e na responsabilidade de atender às necessidades das partes interessadas, sem causar impactos negativos (reduzindo-os), alcançando o máximo benefício para o negócio e minimizando os custos (satisfação total do cliente superando as expectativas). É necessário que as empresas adotem avanços tecnológicos para maior dinamismo entre a comunicação, facilitando o acesso às informações, melhorando a tomada de decisões e otimizando a gestão dos negócios. A metodologia aplicada é de tipo qualitativo, recorrendo ao método dedutivo-indutivo e descritivo, através da análise de informação bibliográfica de cariz científico/académico. Finalmente, a transformação digital tem vantagens e desvantagens; enquanto a RSE tem vários desafios ao nível da concretização desta transformação (Big Data, inteligência artificial, robótica, blockchain, internet das coisas, etc.) garantir transparência, qualidade da informação e segurança para todos.

Palavras-chave: Responsabilidade social Empresarial; transformação digital; empresas socialmente responsáveis; evolução tecnológica empresarial.

Introducción

De acuerdo con Pérez de Paz & Londoño-Cardozo (2021) las empresas y organizaciones han sido creadas por grupos de personas, siendo por ello consideradas como entidades gobernadas por la gestión humana. En contraste, la tecnología ha servido con una herramienta de soporte para mejorar y facilitar el trabajo de las personas. Por lo tanto, ha llegado a todos los ámbitos de su vida y

principalmente en las organizaciones. En sus inicios, las empresas se dieron a través de modos de productos y luego se definió la estructura, en donde los sistemas tecnológicos han convertido a los negocios en sistemas con un elevado nivel de complejidad.

Durante la evolución de la sociedad y el tiempo, se ha vislumbrado grandes cambios no solo a nivel social sino también en el ámbito económico; especialmente en los negocios, en donde la premisa es obtener el máximo beneficio a cambio de satisfacer una necesidad de un grupo de clientes. Ahora bien, debido a la gran demanda de bienes y servicios, las organizaciones se han visto en la necesidad de incluir a la tecnología en sus operaciones, para agilizar la producción y prestación de servicios, lo cual actualmente ha dado paso a la cuarta revolución industrial. No obstante, el mundo se vio paralizado por algo inesperado denominado por la OMS como el virus del COVID 19, el cual dio giro radical a la vida de millones de personas a nivel mundial, al ser enunciada como pandemia (Matallana Castellanos, 2020).

La solución para no perecer por la cuarenta obligatoria, fue justamente que algunos sectores considerados importantes continúen en la medida de lo posible con sus actividades normales y las demás áreas económicas por su parte debieron decidir, o trasladar sus operaciones de manera virtual o cerrar sus puertas. Esta situación, evidencio la necesidad de agilizar el proceso de modificar la manera de trabajar. Por ello, tuvieron que adaptarse a esta nueva Industria 4.0 para incursionar en la implementación de tecnologías (inteligencia artificial, internet de las cosas, *Big Data*, *blockchaing*, robótica, entre otros) en su gestión empresarial. Estos sistemas se han ido incluyendo de manera paulatina, teniendo una secuela social (David López, 2022).

En efecto, de acuerdo con Marulanda López (2018) esta evolución tecnológica se conoce con el nombre de transformación digital, la cual trata sobre que las organizaciones gestionen de manera óptima los avances de la tecnología en las operaciones del negocio, y esta actividad deberá estar con el compromiso y colaboración proactiva del talento humano. Adicionalmente, las empresas deben ser conscientes de que esta actividad conlleva a una transformación de su modelo del negocio, la misma que estará guiada por la tecnología e innovación. Por tanto, es imperante capacitar al personal para hacer frente a este nuevo desafío.

Asimismo, es importante que las empresas no solo consideren sus propios beneficios, sino su compromiso es tener responsabilidad social empresarial; porque de ello depende obtener resultados positivos, ya que influye en la imagen, prestigio, mayor nivel de productividad y competitividad al otorgar valor agregado, logrando mejorar la experiencia de los clientes para que estos se fidelicen

y regresen de manera continua (David López, 2022). Además, la RSE no solo considera a la empresa y a sus clientes, sino a todos sus *stakeholders* (Uribe-Macías et al., 2018); los cuales, están vinculados de manera directa e indirecta y pueden verse afectados por las operaciones del negocio y especialmente el impacto en el medio ambiente.

También, se ha desarrollado la tendencia a lograr la sostenibilidad, enmarcando a la empresa hacia un compromiso con todos los actores intervinientes como resultado de su presencia en el mercado; sin embargo, su actuación no sería suficiente para abarcar los avances tecnológicos a nivel empresarial. No se puede negar el impacto positivo y negativo de las nuevas tecnologías en el ámbito de los negocios, en donde la premisa no es solo identificar que sistemas son buenos o malos para ser incluidos o descartados. Lo verdaderamente trascendental, es emplear los beneficios de la tecnología para compensar las debilidades de los empleados y la responsabilidad del hombre hacia sus semejantes, con el medio ambiente (en un futuro incierto e inestable). Por lo tanto, las empresas deben otorgar bienestar y seguridad de la información existente en el medio informático (Pérez de Paz & Londoño-Cardozo, 2021).

En contraste, no todo es sencillo, para Mercader Uguina (2018) existen ciertos aspectos a ser considerados por los empresarios al momento de dar este paso de transformación digital y es la complejidad de establecer un equilibrio en cuanto a la presencialidad de los colaboradores, pues gracias a la tecnología, las personas pueden ejercer sus labores de manera remota, sin la necesidad de estar en un lugar de trabajo definido como era tradicionalmente. Sin embargo, esto acarrea algunas dudas, como por ejemplo, aunque los colaboradores estén en teletrabajo, esto no le exime de responsabilidad al jefe de velar por la salud y seguridad de estos. De ahí, la importancia de determinar medidas para controlar y asegurar la salud de los empleados de manera regular, siendo esto un paso fundamental de la responsabilidad social, junto con las demás estrategias.

Por lo mencionado precedentemente, es menester establecer un equilibrio sobre las necesidades y requerimientos de los diferentes *stakeholders*; es decir, que los empresarios establezcan estrategias para minimizar costos e incrementar rentabilidad, los empleados debiendo desarrollar habilidades/destrezas y generar ideas, la colectividad solicitando productos/servicios con valor agregado y aporten al desarrollo de la comunidad en donde se desenvuelvan, sin descuidar la protección del medio ambiente. Aunque es necesario reconocer que el hombre tiene el poder de sobrevivir usando su creatividad, esto no es suficiente si no se generan procesos responsables y

sostenibles con el propósito de conseguir el beneficio común, caso contrario la humanidad podría ponerse en peligro (Canizales Muñoz, 2020).

Ahora bien, se denota la complejidad de ajustar esta disyuntiva entre la necesidad de emplear a la tecnología en el campo laboral y la prevención de los efectos negativos sería el reto primordial de la responsabilidad social empresarial. No obstante, la RSE posee algunas limitantes al momento de controlar a la tecnología como por ejemplo, la facilidad del acceso a la información y que esta no siempre proviene de fuentes confiables o que no poseen todas las seguridades (Pérez de Paz & Londoño-Cardozo, 2021). De ahí surge la idea de crear una estructura de responsabilidad social con una ramificación enfocada especialmente a los avances tecnológicos y así poder concretar formas más aptas para controlar este proceso y asegurar la calidad de la información, la veracidad, la autenticación, seguridad de la información, entre otros asuntos de gran relevancia.

Desarrollo

Responsabilidad Social Empresarial

Parafraseando a Pérez de Paz & Londoño-Cardozo (2021) el hombre es un ser social por naturaleza y esto conlleva a que busque vivir en sociedad. Cuando grupos de personas se unen para establecer y desarrollar un ámbito económico, se le denomina organización y estos poseen representación legal y están aceptados por la colectividad. Asimismo, las asociaciones pueden ser de diversa índole; no únicamente en el campo de los negocios, de ahí el reconocimiento del hombre organizacional. En efecto, el ejercer este derecho de asociatividad y creación de empresas no solo trae consigo beneficios, sino también diversas obligaciones y compromisos no solo con los propios miembros de la empresa sino con la sociedad en general y por ello surge la iniciativa de la Responsabilidad Social Empresarial.

La responsabilidad social empresarial (RSE) se define como la capacidad ética y moral que debe regir a las organizaciones y esto les motive a los negocios a que se comprometan y participen en el bienestar y progreso de la colectividad, lo cual se logra a través del desarrollo sostenible, y este componente sería el instrumento esencial para fomentar relaciones óptimas que se mantengan en el tiempo y no provoquen impactos negativos para futuras generaciones (Canizales Muñoz, 2020). El proceso de RSE, debe ser aplicado de manera paulatina, progresiva, sostenible a lo largo del tiempo, para garantizar las obligaciones y compromisos de las organizaciones con la sociedad y el medio ambiente (económico y legal) sino considerando los efectos favorables de su

implementación porque poseen la responsabilidad ética para su fiel cumplimiento (Ormaza Andrade et al., 2020).

Del mismo modo, para otro autor (Wulf Betancourt, 2018) la responsabilidad social empresarial, ha ganado fama con el paso del tiempo, pues aparece como un elemento fundamental en las economías avanzadas, esto es porque es considerado como un aliciente agregado para acaparar más mercado o ganar reputación a nivel empresarial. De este modo observan a la RSE como una estrategia para crear ventaja competitiva en relación a sus rivales y así superarlos, pensando en el largo plazo. Por tanto, el proceso de RSE se implementa mediante estrategias de gestión que fundamenten una correspondencia basada en la armonía entre los negocios y el medio, considerando un nivel de progreso en los siguientes parámetros (Tamayo Cevallos & Ruiz Malvarez, 2018):

- Económica: consiste en la conformación de estructuras consistentes en lo empresarial con el propósito de ahorrar, lograr la motivación de los colaboradores y superar las expectativas de los clientes (satisfacción del bien/servicio).
- Social: son las actividades encaminadas a otorgar mejores condiciones y ambiente laboral, inversión en el ámbito social y mantener excelentes relaciones con la colectividad.
- Ambiental: es la capacidad de gestionar el impacto de la producción, optimización de los recursos, minimizar la emisión de residuos, reducción del consumo energético, políticas y sistemas de gestión ambiental.

Adicionalmente, de acuerdo con los autores Remache-Rubio et al. (2018) exponen que es menester que las organizaciones consideren dentro de su responsabilidad social, algunas situaciones puntuales, las cuales se mencionan seguidamente para mayor comprensión del lector:

- Establecer y brindar productos y servicios capaces de solventar las necesidades de la población y así coadyuvar al bienestar de los mismos.
- Fomentar y conservar una conducta moral y ética que supere los mínimos requisitos legales.
- Guiar cada una de sus actividades y decisiones (tanto de los altos mandos hasta el nivel operativo) basándose en la ética, siendo esto esencial en la cultura organizacional.

- Asegurar y garantizar condiciones laborales óptimas para los empleados, en donde prevalezcan relaciones interpersonales armoniosas y que cada uno de los miembros de la empresa respeten y cuiden el medio ambiente.
- Aportar y formar parte de la comunidad en donde desarrolla sus operaciones, con la finalidad de apoyar y contribuir a diversas necesidades sociales, para establecer un equilibrio, en busca del beneficio común (relación ganar-ganar).

Ahora bien, para ejecutar la aplicación e inicio del sistema de RSE en las empresas, es necesario en el ámbito de planeación incluir diversas cláusulas sociales, creación de documentos en donde se dicten códigos de ética y la publicación de las memorias que tengan que ver con sostenibilidad, con estas actividades se podrá verificar un avance en la gobernanza, efectividad del cumplimiento de las políticas, promover la participación proactiva de los stakeholders mediante una comunicación continua (López Armes, 2021).

Todo lo anterior, demostraría un perfil transparente y confiable en el cual se busca el desarrollo progresivo de la comunidad y entorno a nivel general, lo cual expondrá la formalización de la gestión de la RSE (López Armes, 2021). Es importante, empezar con el bosquejo de lo que la organización desea alcanzar con sus operaciones y como pretende contribuir al desarrollo integral de todo su medio.

Implementación de la tecnología en las empresas

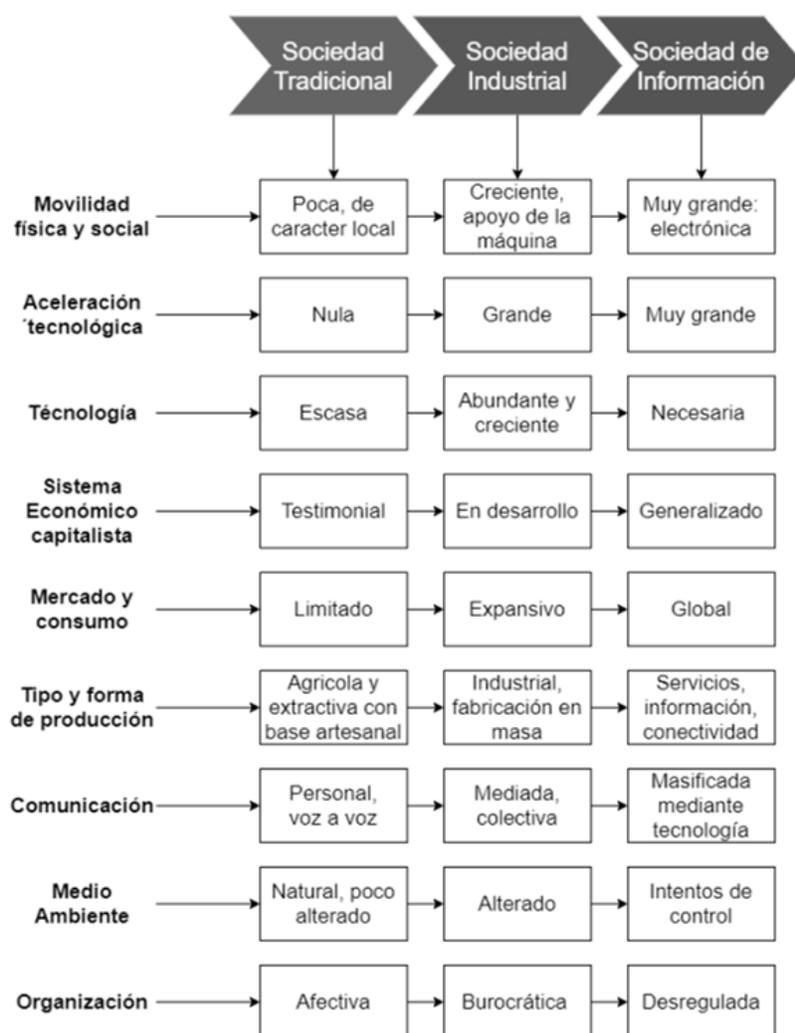
De acuerdo con Cano-Pita (2018) las tecnologías de la información y comunicación se definen a nivel global como los implementos electrónicos, dispositivos, instrumentos, componentes, equipos, entre otros, que sirven para el manejo de información, la cual proveen soporte al desarrollo y crecimiento económico de un negocio. El primer paso es conocer a fondo el tipo de empresa y lo que se quiere lograr, una vez definido esto se puede incorporar el sistema tecnológico adecuado, caso contrario se corre el riesgo de fracasar como el 90% de las veces algunos negocios eligen de forma inadecuada por el desconocimiento global de su empresa.

A través de la historia, las empresas han sido gestionadas mediante las técnicas y procesos ejecutados por el hombre en la sociedad, lo cual se conocía como sociedad tradicional. Pero con el paso del tiempo y la evolución se ha incluido a la tecnología en las operaciones humanas por tanto se le considera ahora como la sociedad de la información. Sin embargo, este componente posee influencia en los ámbitos tanto sociales como empresariales y especialmente existe mayor

complejidad en los negocios, conforme progresa la tecnología (Pérez de Paz & Londoño-Cardozo, 2021).

Asimismo, estos sistemas generalmente son usados para mejorar la comunicación y por otro lado, se denota la importancia de generar un rediseño del modelo organizacional. A continuación, en la figura 1, se expone de manera resumida la evolución desde la sociedad tradicional hasta la sociedad de la información para mayor comprensión de los cambios ejecutados hasta el presente (Pérez de Paz & Londoño-Cardozo, 2021).

Figura 1. Proceso de evolución desde la sociedad tradicional hacia la sociedad de la información



Tomado de: La implementación de los robots y la inteligencia artificial en las organizaciones: una paradoja para la Responsabilidad Social por Pérez de Paz & Londoño-Cardozo (2021)

Luego de revisar de manera general acerca de la evolución de las sociedades a nivel empresarial y como se ha incursionado en la tecnología; es preciso mencionar que las tecnologías de la información (TI), coadyuvan al desenvolvimiento potencial de la productividad organizacional al emplear sistemas y optimizando los diversos procedimientos empresariales. En efecto, las TI proveen soporte a los negocios para que mejoren las vías de comunicación y la información fluya en mejor medida para poder ser analizada y tomar decisiones más acertadas; asimismo, contribuye a mejorar la comunicación a nivel interno. Ahora el bien, este tema conlleva algunas complejidades lo cual genera cierta incertidumbre sobre la forma apropiada de ser aplicada y se ha desarrollado diverso material de la gestión gerencial (Arévalo-Avecillas et al., 2018).

Igualmente, por lo expuesto por Costa Ruiz et al. (2018) la comunicación tanto a nivel interno como externo, le permite a la organización manejar de manera óptima su gestión productiva mediante la implementación y uso de bases de datos y *software* especializado, los cuales se añan a los procesos administrativos y de esta forma alcanzar un grado elevado de competitividad, lo cual le admite posicionarse como un líder en el mercado. Sin el soporte de las TICS, las empresas simplemente se convierten en entes obsoletos; por tanto, para mantenerse y llegar al éxito en esta nueva economía, es preponderante considerar a la implementación de las tecnologías como una inversión y no como un gasto.

Para Cano-Pita (2018) expone su punto de vista en base a diversos estudios ejecutados, de que existe una correlación fuerte entre la evolución y el cambio estructural de las empresas, lo cual se consigue mediante la adopción de nuevas tecnologías, las cuales en sus inicios fueron aplicadas como una herramienta acorde al contexto de un tiempo determinado; no obstante, en la actualidad se ha visto su influencia porque genera cambios importantes en el diseño de la estructura, cultura y clima de la empresa.

Es importante establecer una diferencia entre lo conocido como tecnologías digitales maduras y de avanzada por cuanto no son lo mismo; es decir, no se basa en el proceso de investigación y desarrollo, sino en el momento en el cual se encuentran del proceso de adopción masiva en la subestructura de la producción, ya que esta se encuentra dividida en tres niveles: desarrollo, adopción e impacto económico. Por tanto, una tecnología de avanzada ya pudo ser desarrollada, pero aun estar en el nivel de adopción. De ahí que el entendimiento de esta distinción, radica esencialmente en las etapas del proceso de vida de la tecnología, desde el momento del progreso de los sistemas productivos (Katz, 2018).

De acuerdo a lo revisado anteriormente, es importante saber discernir entre los distintos tipos de tecnología e identificar los más idóneos que puedan ser implementados en la organización y también esto conlleva a la preparación mediante la capacitación del personal para ser capaz de manejar efectivamente la información desplegada a través de estos medios y así contribuir al desarrollo empresarial.

Transformación digital en las organizaciones

La transformación digital, se define como el proceso administrativo de dar soporte a la formación de la cultura, tácticas, procesos y destrezas corporativas a través de la implementación de la tecnología digital. Este tipo de gestión ha logrado despegar diversos negocios nuevos los cuales han generado importantes ganancias en un corto lapso de tiempo. Por lo tanto, es menester que cuando se desea incorporar dicha tecnología en los procesos empresariales esto conlleva a un cambio desde el modelo de negocios en donde lo tradicional se unifica con la era digital y así acoplarlos para conseguir las metas organizacionales (Cuenca-Fontbona et al., 2020).

Ahora bien, la autora Delgado Fernández (2020) indica que esta terminología de la transformación digital, surge como resultado del uso combinado de diversas innovaciones tecnológicas, las cuales permiten que aparezcan en el escenario un sinnúmero de participantes tanto directos como indirectos, quienes a su vez poseen sus ideologías, valores, hábitos, puntos de vista los mismos que pueden cambiar de manera continua y esto influye notablemente en las reglas de los negocios en sus distintos ámbitos. Además, es importante la transformación digital en los negocios porque se asume como una estrategia para alcanzar el éxito siempre y cuando sea bien dirigida en pro de la gestión empresarial, entonces de ahí la relevancia de considerar las siguientes claves para la aplicación de la transformación digital de acuerdo con el autor Valderrama (2019):

- Foco en el cliente. - superar las expectativas de los potenciales clientes, logrando la satisfacción total del mismo; de ahí, la preponderancia del uso de tecnología para mercadear los productos y servicios ya que los clientes desean estar informados constantemente mediante plataformas digitales.
- Personas primero. - se considera al talento humano como el principal capital de una empresa y por ello si se cuida de los empleados, estos cuidarán de los clientes a largo plazo y harán todo lo necesario para satisfacer sus necesidades y fidelizarlos; Se gestiona personas, porque la empresa está conformada por gente para la gente

- Colaboración inteligente. – participación proactiva de los *stakeholders*, para generar ideas que luego sean gestadas a través del apoyo de las tecnologías.
- Agilidad. – facilidad de adaptarse a los cambios, siendo atentos para observar y pronosticar (soporte tecnológico) lo que podría suceder y de esta manera tomar decisiones acertadas de manera oportuna.

Es menester comprender que el entorno económico ya es digital, en donde los clientes no poseen tiempo y por ende no pueden esperar, entonces comparan debido a sus elevadas expectativas; es allí, donde aparecen los recursos tecnológicos a través de los cuales se pueden observar y conocer diversa información en cuanto a consumo, tendencias, modas, datos de la competencia tanto nacional como internacional, entre otros. No obstante, aunque exista toda la información disponible, esto no funciona por si solo; por este motivo, es preciso el trabajo de personas capaces de interpretar estos datos y en base a ellos tomar decisiones acertadas en un lapso de tiempo inmediato. De este modo, se están creando nuevos puestos de trabajo referentes a la analítica y diseño porque de estos depende que los negocios puedan diferenciarse de sus competidores (Slotnisky, 2016).

Por otra parte, es preciso conocer que la transformación digital se trata de un proceso sistemático y paulatino. A continuación, se presentan y definen las diversas etapas de la transformación digital para las organizaciones, lo cual es enunciado en un trabajo de investigación del autor Anzola Montero (2019):

Primera etapa –Lo de siempre: Tradicionalmente, se trabaja con lo mismo, pensando que se da solución a los cambios del mundo digital. Segunda etapa –Presente y activo: A pesar que existe un desequilibrio en la asignación de recursos para la implementación digital, se optimizan los procesos digitales. Tercera etapa –Formalizado: Se experimenta, se ejecuta y surgen cambios a favor de la tecnología. Cuarta etapa –Estratégico: Se formulan estrategias esfuerzos, responsables y recursos y se consolidan grupos de trabajo. Quinta etapa –Convergente: Se consolida una infraestructura – roles, modelos, procesos-, con una ruta a la transformación digital. Sexta etapa –Innovador y adaptable: La transformación digital se convierte en el camino. Se reconoce que el camino es constante. Se establece un nuevo ecosistema para identificar y actuar con la tecnología y las tendencias del mercado, en pilotos o gran escala (p. 2).

Para Alonso Guerra (2017) las dos razones más sobresalientes para aplicar la transformación digital en las empresas son: crecer y sobrevivir, cuando una organización se transforma digitalmente

efectuando el proceso correspondiente que es inicialmente la planificación y definir la debida estructura; asimismo, logra ingresar al entorno digital de forma triunfante esto se traduciría en la creación de una ventaja competitiva la cual le permitirá estar delante de su competencia. De esta forma, conseguirá crecer como negocio. Se debe eliminar de la mente esa perspectiva que la transformación digital es solo una página web y tener presencia en redes sociales, sino lo real es como perciben a la empresa todo el medio social en la cual funciona y tiene presencia.

Existen una serie de retos para alcanzar la transformación digital de manera exitosa en las organizaciones, las cuales se deben considerar, analizar, interpretar y seleccionar lo mas adecuado para el tipo de empresa y hasta donde pretende llegar como negocio para de esta forma aplicar este proceso de manera paulatina y constante que no solo cambiara el modelo del negocio sino también incluye la evolución del personal. A continuación, se enumeran y explican cada una de las etapas iniciales para su implementación de acuerdo con Maliqueo Pérez, et al. (2021):

1. Digitalizarse: perfeccionando el manejo actual del talento humano, para ofrecer mejor atención y la calidad de los servicios futuros; además, se deberá reducir la atención presencial para ser digital.
2. Transformarse digitalmente: implementar el uso de herramientas tecnológicas que se acoplen al negocio, para manejar de manera optima los datos, los mismos que se convierten en información importante para innovar y ofrecer nuevos servicios para los empleados y demás *stakeholders* de la empresa.
3. Diseñar un innovador modelo de gestión de personas con valor agregado basado en las nuevas tendencias en tecnología y talento: ofrecer un ambiente laboral saludable, siendo flexibles e inclusivos, tendencias que ahora valoran y buscan los empleados sobre las empresas.
4. Ser un verdadero agente de cambio: crear, fomentar y mantener una nueva cultura organizacional fundamentada en la era digital para elevar el nivel de desempeño, el grado de productividad, en donde la gerencia re direcciona sus objetivos estratégicos relacionados con los nuevos ámbitos laborales a los cuales se encuentran enfrentando.

Asimismo, de acuerdo a lo enunciado por varios expertos existen tres prioridades estratégicas para alcanzar la transformación digital en los negocios, las cuales son: “innovación, eficiencia en costos y experiencia de cliente. A cada prioridad se le debe asignar alguna metodología de mejoramiento

continuo como *Design Thinkig*, Agilísimo, producto mínimo viable, *kaizen*, etc” (Moreno Zuluaga, 2020, p. 17)

La RSE posee el gran compromiso de acompañar y guiar el proceso de transformación digital de las organizaciones, aunque de acuerdo con el material revisado por distintos expertos en esta área, sería importante designar la creación de una subfunción de la RSE la cual se enfoque únicamente en la parte tecnológica, pues aunque existen líneas generales sobre el modo de garantizar el bienestar común en este contexto, aun quedan algunos aspectos muy amplios que es necesario especificarlos, porque el acceso a la información digital si bien es cierto que aporta gran ayuda a los negocios, también al desconocer temas importantes como por ejemplo la ciberseguridad, podría acarrear resultados no esperados, que ocasionen problemas no solo a la organización sino a todos los *stakeholders*, siendo necesario concretar lo más conveniente para la empresa.

En referencia a las diversas propuestas teóricas por diversos expertos, se ha demostrado la existencia de la relevancia tanto de la RSE como de la transformación tecnológica: no obstante, se ha presentado a su vez los aspectos positivos y también los posibles retos a enfrentarse por parte de la organización. Sería importante profundizar este tema para conocer más detalles sobre su influencia e impacto a nivel empresarial en nuestro país.

Metodología

La presente investigación sobre los retos de la RSE para la transformación digital se ha establecido en un estudio cualitativo (características no numéricas del tema) de corte transversal en un periodo de tiempo delimitado (Okuda Benavides & Gómez-Restrepo, 2005). Además, en cuanto a los métodos se han usado dos: descriptivo (describir procesos del fenómeno de investigación, siendo explicados para comprensión de los lectores) y deductivo-inductivo (este método se emplea para organizar la información de general a términos específicos) los cuales permitirán presentar una investigación organizada y sintetizada (Morone, 2013).

Asimismo, en cuanto al tipo de información, es secundaria por cuanto se ha trabajado en base a datos recabados de trabajos académicos de tercer y cuarto nivel (ya existentes en el medio tanto nacional como internacional), también se han revisado revistas y *papers* científicos, los cuales que han sido seleccionados de acuerdo al tema de investigación y que aporten al desarrollo del mismo (Reyes, 2020). Cabe destacar que se ha dado prioridad a investigaciones actualizadas.

La búsqueda de la información, ha sido mediante medios electrónicos de páginas especializadas del área académica y científica de acceso abierto, reconociendo el valor de la tecnología en favor de la investigación (García-Peñalvo, 2020) a través de los cuales se ha conocido de manera profunda acerca del tema de investigación usando palabras clave como por ejemplo: responsabilidad social empresarial / organizacional, transformación digital, tecnologías laborales, RSE y transformación digital.

Con los datos recabados, se procedió a organizar, clasificar, analizar y sintetizar la información cualitativa preponderante que sustente y fortalezca la importancia de este trabajo y de futuras investigaciones de mayor profundidad (Iglesias, 2016). Posteriormente, se ha definido la estructura del trabajo, en donde se describen los hechos partiendo de conocimientos generales a particulares, como definiciones, clasificación importancia, procesos, entre otros los cuales expliquen el fenómeno de estudio y finalmente se presentan las conclusiones encontradas.

Conclusiones

- La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso voluntario de las organizaciones por hacer bien las cosas a nivel empresarial superando en gran medida lo que indica el marco legal y regulatorio de este sector, es el deseo de forjar una relación ganar - ganar. Dentro de la RSE, se reconoce el ámbito tecnológico por cuanto es imperante ahondar en este aspecto por ello sería necesario especificar todo lo que incurre en lo concerniente a la transformación digital no solo en el área de los sistemas sino también en el área del tthh y como esto impacta a los *stakeholders*.
- La Responsabilidad Social Empresarial y la transformación digital son procesos que se deben manejar de manera paulatina, progresiva y lo más importante mantenerse en el tiempo, porque es la única forma de obtener resultados positivos a largo plazo. Cuando se fundamente el negocio de manera socialmente responsable esto no solo es por cumplir con las normas regulatorias sino también por buscar el bienestar común, lo cual le permite tener una percepción positiva de la sociedad en general.
- Es importante reconocer que la transformación digital no está fundamentada únicamente en la tecnología, sino la responsabilidad y resultados radica en el poder humano; por cuanto, el primer elemento es solo un instrumento, el cual es empleado por el hombre para la

ejecución de las tareas. Por tanto, para alcanzar el triunfo a nivel profesional y empresarial, es necesario contar con personas que tengan la habilidad y el dominio para usar correctamente la tecnología a favor del trabajo.

- Antes de implementar la transformación digital es imperante considerar algunos aspectos fundamentales como el ámbito económico y el estado del negocio; asimismo, analizar y conocer instrumentos tecnológicos como el *Big Data* para manejar un elevado volumen de información de personas, páginas web, redes sociales, lo cual permita relacionarse directamente con los usuarios de manera digital, aprovechando a su vez incorporar la venta online de productos/servicios ya sean tradicionales o nuevos, lo cual cambie su modelo de negocio, logrando posicionarse mejor en el mercado.
- La transformación digital está conformada por el uso de sistemas y equipos tecnológicos junto con el avance del internet; sin embargo, también engloba la evolución de actitudes y aptitudes de los empleados. Este proceso desde que apareció ha demostrado que llegó para quedarse; y por tanto, es imperante que las empresas sin importar su sector, a que se dedican, su tamaño, si son tradicionales o de la nueva era, etc. Deberán asumir este reto, caso contrario serán rezagadas del mercado, hasta desaparecer.

A pesar de los estudios previos sobre esta temática, es imperante profundizar a nivel práctico este enfoque, para determinar en mejor medida la influencia e impacto de estos no solo en los negocios, sino también en la sociedad. Se ha demostrado que la tecnología se ha convertido en un elemento indispensable tanto para el ámbito personal como laboral (pues facilita la realización de tareas que no podrían ejecutarse de manera presencial, pues en tiempo real se pueden ejecutar varias acciones al mismo tiempo), por ello la trascendencia de continuar investigando.

Referencias

1. Alonso Guerra, I. (2017). La transformación digital de la empresa. 1-29. Santander: Universidad de Cantabria .
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/13402/ALONSOGUERRAIVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

2. Anzola Montero, G. (2019). Transformación digital para la revolución industrial: el nuevo llamado para la U.D.C.A. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 22(1), 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.31910/rudca.v22.n1.2019.1228>
3. Arévalo-Avecillas, D., Nájera-Acuña, S., & Piñero, E. (2018). La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios. *Información Tecnológica*, 29(6), 199-212. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n6/0718-0764-infotec-29-06-00199.pdf>
4. Canizales Muñoz, L. D. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69. <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/78/163>
5. Cano-Pita, G. E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
6. Costa Ruiz, M. P., Armijos Buitrón, V. A., Loaiza Andrade, F. S., & Aguirre Valdivieso, G. I. (2018). Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015. *Revista Espacios*, 39(47), 1-11. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p05.pdf>
7. Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de las agencias de Relaciones Públicas y Comunicación españolas. *El profesional de la información*, 29(3), 1-14. <https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/375953/Transformaci%C3%B3n%20digital%20de%20las%20agencias%20de%20relaciones%20p%C3%BAblicas.pdf?sequence=1>
8. David López, G. P. (2022). Impacto social de la cuarta revolución industrial y la responsabilidad social empresarial como respuesta. *I+D Revista de Investigaciones*, 17(2), 1-10. <http://udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/340>
9. Delgado Fernández, T. (2020). Taxonomía de transformación digital. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 1(1), 04-23. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/62/58>
10. García-Peñalvo, F. J. (2 de junio de 2020). El ecosistema de información científica y el perfil digital del investigador. Salamanca: Universidad de Salamanca. <https://repositorio.grial.eu/handle/grial/2046>

11. Iglesias, M. E. (2016). Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos. Colección Universidad. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z39EEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica&ots=0kjzfChCaW&sig=XIhwHwdHdf9jKx29-3YAON5s8Do#v=onepage&q&f=false>
12. Katz, R. (2018). Capital humano para la transformación digital en América Latina. Santiago: Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43529/S1800265_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. López Armes, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656-668. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/36273-Texto%20del%20art%C3%ADculo-63396-2-10-20210726%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/36273-Texto%20del%20art%C3%ADculo-63396-2-10-20210726%20(1).pdf)
14. Maliqueo Pérez, C., González Candia, J., Mardones Espinosa, R., & Ardiles Briones, M. (2021). Gestión de personas y las barreras para innovar en la transformación digital. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 1-19. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612003/29069612003.pdf>
15. Marulanda López, L. M. (marzo de 2018). Retos y Tendencias de la Transformación Digital para la Empresa Colombiana: Desafío de personas no de tecnología. 1-37. Bogotá: Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Administración de Empresas de la Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17490>
16. Matallana Castellanos, L. D. (7 de junio de 2020). Retos Empresariales Tras el Coronavirus COVID 19. 1-17. Bogotá: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24668>
17. Mercader Uguina, J. R. (2018). Riesgos laborales y transformación digital: hacia una empresa tecnológicamente responsable. *Teorder*(23), 92-107. <https://ojs.tirant.com/index.php/teoria-y-derecho/article/view/422/415>
18. Moreno Zuluaga, M. P. (2020). Guía para identificar los procesos que deben ser automatizados en la transformación digital. 17. Medellín: Universidad EAFIT.

- https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16069/MariadelPilar_MorenoZuluga_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
19. Morone, G. (2013). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. México : Universidad Nacional Autónoma de México .
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37457451/metodologias_investigacion-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1663740852&Signature=M0JR-eMTchbHCY5I-04mv2thpkVbSDWB8ChdMtHTVOFwIx1d3zZ06B03ncv~97ArAVjXPy36Dt6Bywc811belcw7HpWXAcBNIF0iYKAIoVjQ9NV4WB2fQe3sf5FV9cVqM
 20. Okuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 7.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>
 21. Ormazá Andrade, J., Ochoa Crespo, J., Ramírez Valarezo, F., & Quevedo Vázquez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 26(3), 175-193.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565475>
 22. Pérez de Paz, M., & Londoño-Cardozo, J. (2021). La implementación de los robots y la inteligencia artificial en las organizaciones: una paradoja para la Responsabilidad Social. En J. En: Londoño-Cardozo, & O. I. Vásquez, *La investigación en Administración: tendencias, enfoques y discusiones* (págs. 185-219). Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali. https://www.researchgate.net/profile/Jose-Londono-Cardozo/publication/354086998_La_implementacion_de_los_robots_y_la_inteligencia_artificial_en_las_organizaciones_una_paradoja_para_la_Responsabilidad_Social/links/61b9fc5b1d88475981f04d96/La-implementacion
 23. Remache-Rubio, M. M., Villacis-Torres, S., & Guayta-Toapanta, N. (2018). La responsabilidad social empresarial vista desde un enfoque teórico. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 550-568. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313247>
 24. Reyes, E. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. EEUU: Page Publishing.
 25. Slotnisky, D. (2016). *Transformación digital: cómo las empresas y los profesionales deben adaptarse a esta revolución*. Buenos Aires: Digital House.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9dBJDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=t>

- ransformacion+digital&ots=31OuxeDEHD&sig=8NSS42QBZ0QhxWl-
XiSb5UfohWo#v=onepage&q=transformacion%20digital&f=false
26. Tamayo Cevallos, C. D., & Ruiz Malvarez, M. C. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. *Cofín Habana*, 12(1), 304-320. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin20118.pdf>
27. Uribe-Macías, M., Vargas-Moreno, O. A., & Merchán-Paredes, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado*, 4(1), 52-63. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v14n1/1900-3803-entra-14-01-52.pdf>
28. Valderrama, B. (2019). Transformación digital y organizaciones ágiles. *ARANDU UTIC*, 6(1), 15-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7274241>
29. Wulf Betancourt, E. (2018). Responsabilidad Social Empresarial un desafío corporativo. Editorial Universidad de la Serena. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yMkTDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Responsabilidad+social+empresarial+&ots=PpWR9Rl8Lk&sig=tvFibN-3Jasze2bVM_TCox2biPY#v=onepage&q=Responsabilidad%20social%20empresarial&f=false