



Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

Verónica Johana Mocha-Román

E-mail: vmocha@umet.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7741-5042>

Universidad Metropolitana del Ecuador Sede Machala, Ecuador

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Mocha-Román, V. J. (2023). Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, Ecuador. *Revista Portal de la Ciencia*. 4(1), 139-151. Doi: <https://doi.org/10.51247/pdlc.v4i1.342>.

RESUMEN

La definición de Responsabilidad Social Empresarial aún se encuentra en desarrollo; en donde se tiene en cuenta la forma en la cual las organizaciones gestionan sus actividades empresariales para la consecución de sus metas y objetivos, con la consideración de las perspectivas de los grupos de interés involucrados y sobre todo tienen responsabilidad sobre el impacto de sus actividades en dichos grupos y el medio ambiente. Esta investigación descriptiva de tipo revisión con enfoque cualitativo, se desarrolla con el propósito de analizar el rol estratégico de la administración del talento humano en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial y describir la existencia de influencia entre ambas variables. Fueron empleados los métodos de observación científica, revisión documental, analítico-sintético y deductivo-inductivo; así como la técnica de análisis de contenido. Como resultado, se tiene que la Responsabilidad Social Empresarial es la clave para la sostenibilidad; por tanto, el nivel superior debe comunicar sobre la gestión laboral e impacto en la comunidad, generando beneficios para los stakeholders y organización.

Palabras clave: estrategia, talento humano, administración, responsabilidad social empresarial

Strategic role of the TTHH administration in the application of Corporate Social Responsibility.

ABSTRACT

The definition of Corporate Social Responsibility is still under development; where the way in which organizations manage their business activities to achieve their goals and objectives is taken into account, with consideration of the perspectives of the interest groups involved and above all they have responsibility for the impact of their activities on these groups and the

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

environment. This review-type descriptive research with a qualitative approach is developed with the purpose of analyzing the strategic role of human talent management in the application of Corporate Social Responsibility and describing the existence of influence between both variables. The methods of scientific observation, documentary review, analytical-synthetic and deductive-inductive were used; as well as the content analysis technique. As a result, Corporate Social Responsibility is the key to sustainability; therefore, the higher level must communicate about labor management and impact on the community, generating benefits for stakeholders and the organization.

Keywords: strategy, human talent, administration, corporate social responsibility

Papel estratégico da administração do TTHH na aplicação da Responsabilidade Social Corporativa

RESUMO

A definição de Responsabilidade Social Corporativa ainda está em desenvolvimento; onde é tida em conta a forma como as organizações gerem as suas atividades empresariais para atingir as suas metas e objetivos, tendo em conta as perspetivas dos grupos de interesse envolvidos e sobretudo têm responsabilidade pelo impacto das suas atividades nesses grupos e no meio ambiente. Esta pesquisa descritiva do tipo revisão com abordagem qualitativa é desenvolvida com o objetivo de analisar o papel estratégico da gestão do talento humano na aplicação da Responsabilidade Social Corporativa e descrever a existência de influência entre ambas as variáveis. Foram utilizados os métodos de observação científica, revisão documental, analítico-sintético e dedutivo-indutivo; bem como a técnica de análise de conteúdo. Como resultado, a Responsabilidade Social Corporativa é a chave para a sustentabilidade; portanto, o nível superior deve comunicar sobre a gestão do trabalho e o impacto na comunidade, gerando benefícios para as partes interessadas e para a organização.

Palavras-chave: estratégia, talento humano, administração, responsabilidade social empresarial

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas han visualizado la necesidad de perfeccionar su gestión para obtener mejores resultados; para ello, consideran generar una ventaja competitiva a través de algunos componentes importantes como la eficiencia o gestión responsable, elementos estratégicos para la creación de valor; por lo tanto, es preciso efectuar un trabajo con el Departamento de Talento Humano (TTHH), específicamente centrándose en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con el propósito de forjar, potenciar y mantener un progreso sostenible no solamente de la organización sino también de los trabajadores, lo cual a su vez impacta en gran medida en cómo la sociedad percibe la empresa (Alarcón Quinapanta et al., 2019).

Adicionalmente, es imperante indicar que la RSE, posee diversas áreas que se mencionan seguidamente: ética, medio ambiente, apoyo a la comunidad, Mkt responsable y clima laboral. Por otra parte, la RSE, posee a su vez dos dimensiones: interna y externa. El componente interno se encuentra relacionado con la calidad y clima laboral (Acosta Mir et al., 2022), así como también con el cuidado del medio ambiente por el impacto de las actividades de la organización. En lo concerniente a la dimensión externa, esto tiene que ver con la interrelación con los diversos grupos de interés (Bacilio Bejeguen et al., 2021).

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

Por su parte, Canizales Muñoz (2021) explica que, las empresas deben ser administradas de forma óptima; no obstante, existen limitaciones (físicas, emocionales, biológicas) que impiden al empleado lograr el cometido por sí solo: por ende, es necesario trabajar en equipo para la consecución de las metas y objetivos organizacionales. Ahora bien, es imprescindible el apoyo y motivación de los directivos hacia el personal consiguiendo un trabajo armónico y efectivo; en caso contrario se corre el riesgo de no alcanzar la meta trazada por la empresa, debido a la falta de compromiso de los trabajadores.

Cabe destacar que, la transformación de las empresas es un trabajo que debe iniciar puertas adentro; obviamente no existe un departamento específico de Responsabilidad Social; no obstante, debe encontrarse en los distintos departamentos y sus principales guías debe ser el nivel superior en conjunto con el Dpto. de TTHH, los cuales impulsarán una gestión de calidad, propiciarán mejoras continuas, promoverán la innovación y fortalecerán la imagen empresarial; de esta forma se incrementará la competitividad organizacional (Pertúz, 2018).

Por todo lo antes expuesto, es evidente la existencia de una conexión entre la RSE y la gestión estratégica del TTHH, en donde destaca el continuo contacto con los empleados de la empresa. De ahí, la determinación de políticas y gestiones del área de Talento Humano en mayor o menor participación. En efecto, para que una empresa logre alcanzar el éxito a nivel empresarial es menester la implementación y desarrollo de una estrategia de responsabilidad social basada en directrices tanto endógenas como exógenas (Bonne & Tellez, 2019; Canizales Muñoz, 2021).

En este contexto se inscribe la realización de este trabajo, que pretende analizar el rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la RSE y describir la existencia de influencia entre ambas variables.

Al momento de efectuar una revisión sobre las diversas categorías de la investigación, destacan: la gestión estratégica, el TTHH, la ética y la responsabilidad social; partiendo de estas se desarrolla todo un proceso de análisis según la siguiente metodología.

METODOLOGÍA

La metodología asumida en la presente investigación es descriptiva fundamento principalmente en un enfoque cualitativo, pues la construcción y el desarrollo se basan en un paradigma científico de tipo naturalista o también conocido con el término de interpretativo (Sánchez et al., 2021). La selección está dada porque este trabajo trata justamente sobre el análisis del comportamiento humano y de cómo se ejecuta la interacción a nivel social (Bologna, 2018).

Se emplea el método de observación científica para determinar las regularidades de la actividad del Departamento de TTHH en las empresas, para ello es importante considerar aspectos psíquicos como la atención, impresión, apreciación y meditación del investigador sobre un determinado fenómeno (Hernández Sampieri, 2018); además la principal particularidad es efectuar la explicación y referencia sobre la conducta e influencia de las variables (Bacilio Bejeguen et al., 2021).

Asimismo, se pretende efectuar un análisis y síntesis de las condiciones y atributos que poseen las variables de estudio (administración del talento humano y responsabilidad social empresarial) y, así determinar la existencia o no de una posible relación e influencia entre ambas (Espinoza, 2022). Esta actividad se ejecuta a través de la revisión de diversos trabajos científicos efectuados por expertos en empresas, donde obtuvieron resultados relevantes, los cuales serán empleados como sustento en el desarrollo de este trabajo.

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

Se efectúa una exploración bibliográfica de diferentes autores para seleccionar la información más exacta y sintetizarla, partiendo de un análisis global. En efecto, se partirá de conocimientos generales a conocimientos específicos y dicha información será organizada y descrita, atendiendo a las variables antes enunciadas. En lo concerniente al tipo de información, es catalogada como información secundaria, la misma que deberá ser analizada y comparada para determinar un enfoque acorde a los intereses del presente estudio (Bacilio Bejeguen et al., 2021).

El método deductivo-inductivo procura deducir, pronosticar un evento, al considerar un contexto específico, en este caso el Departamento de TTHH de las empresas, donde partiría de información global a particular, y dicha información puede surgir del conocimiento o de una experiencia anterior (Hernández Sampieri, 2018).

Igualmente, se trata de un análisis de contenido; esta es una manera específica de plasmar el análisis de información documental. Mediante esta técnica, se busca efectuar un análisis profundo sobre las ideas recabadas de los distintos trabajos científicos sobre el tema; para posteriormente, otorgarles un significado. En este caso, no se revisa el estilo, sino el contenido de lo expresado (Bacilio Bejeguen et al., 2021).

Para la construcción de este trabajo se ha efectuado la búsqueda de artículos científicos, libros y otros documentos de nivel académico superior locales, nacionales e internacionales de soporte electrónico, considerando especialmente trabajos con cinco años de antigüedad y en algunos casos se han tomado estudios de mayor data por tener información trascendente para esta investigación.

DESARROLLO

El desarrollo del trabajo aborda los siguientes aspectos: definición de talento humano, responsabilidad social empresarial y ámbito legal, el talento humano y la responsabilidad social empresarial y la relación de influencia entre la administración del TTHH y la RSE, los que se analizan a continuación.

Definición de talento humano

Es importante iniciar con la definición del talento, el cual de acuerdo con Alfonso Berger (2016) está directamente relacionado con la motivación para alcanzar un mayor desempeño; adicionalmente, es necesario que el individuo demuestre compromiso en su gestión tanto a nivel personal como de equipo. Este compromiso es su propia motivación para la consecución de logros, lo cual va aunado con su nivel profesional, destrezas, entre otros.

Para Alarcón Quinapanta et. al (2018), el talento humano se conceptualiza como la capacidad de una persona para visualizar, comprender y encontrar soluciones a los diversos problemas que aparezcan en su lugar de trabajo y al hacer uso de sus conocimientos, habilidades, experticia y buenas aptitudes.

En efecto, el TTHH es considerado como la mezcla de conocimiento y capacidades que el hombre posee para la realización efectiva de sus labores profesionales de manera positiva; es decir, son las facultades tanto físicas como psicológicas que le permiten desarrollar las funciones de un determinado puesto de trabajo ya sea de forma individual como en equipo (Alarcón Quinapanta et al., 2019).

Responsabilidad Social Empresarial y ámbito legal

Paulatinamente, se fue incrementando en el mundo empresarial el uso del término Responsabilidad Social Empresarial, el cual de acuerdo con Heffner (2020) se ha presentado como un modelo a seguir sobre las buenas prácticas empresariales, con el objetivo de obtener

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

un impacto positivo en la colectividad y sobre todo a nivel organizacional (Bú Alba, 2021), les permitan alcanzar elevados niveles de competitividad y a la vez, ser sostenibles. Por lo tanto, para conseguir lo antes enunciado, es necesario considerar tres elementos de gran trascendencia: personas, planeta y ganancias. De ahí, que esto sea un verdadero reto, pues la RSE busca efectuar una medición certera acerca del grado de los resultados financieros y del grado del cumplimiento de los objetivos sociales.

La RSE puede ser definida como la cualidad de sensatez y compromiso de las organizaciones, en el cumplimiento de la normativa legal y de esta manera garantizar el bienestar tanto de las personas o elementos involucrados de forma ya sea directa o indirecta con las actividades de las organizaciones. Asimismo, se considera que la ética es la base fundamental para el desarrollo de la RSE. Además, es necesario ejecutar una inversión el perfeccionamiento de las habilidades, conocimientos y destrezas del talento humano, del entorno ambiental y sobre todo en la interrelación con la colectividad; por ello, la RSE se constituye en un impacto y compromiso social desde las empresas hacia la sociedad en general (Alarcón Quinapanta et al., 2019).

Sobre la RSE Jarro Duchimaza (2019), Claudio Tapia (2020), Canizales Muñoz (2021) y, López Telenchana y Vega Falcón (2021), coinciden en que ésta se logra no solo desde las normativas de la empresa sino con la cooperación y participación activa de todos los involucrados.

En lo concerniente al ámbito legal, existen diversas iniciativas sobre la regulación de permisos y protección para garantizar la estabilidad y bienestar de los trabajadores, quienes son de vital importancia para apoyar en el crecimiento y desarrollo empresarial. Ahora bien, como ejemplo se encuentra el estándar de gestión de la RSE denominado IONet SR10, este trata sobre algunos criterios que han sido determinados de acuerdo a la Norma Internacional ISO 26000, en donde es obligación de las empresas satisfacer las necesidades del personal en cuanto a la conciliación; es decir, se necesita de la planificación y establecimiento de parámetros sobre la flexibilidad laboral en determinados casos especiales y así los trabajadores puedan desarrollar sus funciones, sin interrumpir su trabajo, ni su vida cotidiana (Blanco Prieto & Alonso Domínguez, 2020).

De esta forma, los autores Blanco Prieto y Alonso Domínguez (2020) mencionan que, la empresa asegura el bienestar físico, mental y emocional de los colaboradores a través de las políticas de RSE. Es necesario llevar un control sobre este proceso, como se indica en la Norma SGE21, la cual permite analizar el clima laboral. En efecto, se encuentran disponibles normas particulares sobre este tema, tal como la Norma OHSAS 18001, estas se especializan en gestionar mecanismos de control y sobre todo de prevención para minimizar y evitar los riesgos laborales, asegurando la seguridad y salud ocupacional; adicionalmente, buscan fomentar la motivación para lograr el compromiso del personal y de las empresas en realizar sus actividades en entornos seguros y saludables (Zambrano Campoverde et al., 2021).

El RSE, es identificada como un factor clave, el cual le permitirá competir en el mercado empresarial ya sea nacional o internacional. Este componente es considerado como la transmisión de valor agregado a la colectividad, y esta a su vez al mantenerla y mejorarlala a través del tiempo, se forje como una ventaja competitiva que le diferencie de sus competidores, siendo reconocida y preferida por la comunidad. De ahí, surge este nuevo paradigma, por el cual un grupo de empresas están buscando desarrollar diversas políticas y estrategias para poder satisfacer no solo las necesidades propias de la organización sino también de sus grupos de interés (Calvo Crende & Motta, 2019).

El talento humano y la Responsabilidad Social Empresarial

Debido a la globalización de los diversos mercados, se vislumbra la urgencia de generar cambios en las organizaciones para adaptarlas a la actualidad y así no quedarse rezagadas

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

frente a la competencia que sí efectúa acciones para mejorar. Ahora bien, un elemento de gran trascendencia es la RSE, en donde se debe empezar por robustecer el mejor activo de toda empresa que es el TTHH, pues del trabajo efectivo de éstos, depende la supervivencia de la organización a largo plazo (Canizales Muñoz, 2021).

De acuerdo con Cardona Arbelae et al. (2018), desde la óptica de la RSE, el TTHH es un *stakeholders* de gran relevancia, pues a través del personal se logran los objetivos organizacionales y por ende toda empresa debe generar un vínculo de confianza y compromiso con los empleados, este es uno de los primeros eslabones de la cadena de relaciones interpersonales.

Por tanto, es necesario considerar el progreso de la conducta humana para que las empresas logren aprovechar y desarrollar la parte positiva de sus colaboradores para así obtener el máximo nivel productivo y ser competitivo en el mercado (Saavedra, 2016; Guzmán Rojo, 2018). Sobre el tema, Simancas Trujillo et al. (2018) agrega que, a pesar de la evolución tecnológica e investigación, en la colectividad se denota la preponderancia del TTHH para alcanzar el progreso empresarial.

Un punto primordial a considerar dentro de las responsabilidades de las empresas, especialmente del área de TTHH es promover y mantener en todo momento la ética empresarial, en donde prevalezcan en sus actividades laborales los principios, valores, procesos y cultura en referencia a los objetivos de la empresa, y a su vez estén alineados a los intereses del país, la comunidad, los clientes, los colaboradores, los proveedores y el medio ambiente. Ahora bien, lo mencionado precedentemente, permitirá un desempeño y comportamiento efectivo del personal, un manejo responsable y óptimo de los recursos, lo cual se traducirá en la obtención de resultados positivos para la organización (Pertúz, 2018).

De acuerdo con Madero Gómez (2020) es de suma importancia que, las organizaciones fortalezcan sus procesos para la aplicación correcta y exitosa de la gestión del Dpto. de TTHH, porque de esta forma se influye en la filosofía de la RSE, la cual debe constituirse en diversos ejes, entre ellos: cumplir con las expectativas del personal que ingresa a laborar en la empresa; fomentar un ambiente de acercamiento con los trabajadores, considerando también a sus familias y otras empresas del entorno; así como crear y mantener una ventaja competitiva para conseguir excelentes perfiles profesionales y que éstos prefieran permanecer en la empresa por largo tiempo. Por otra parte, se habla de la construcción del capital social de la empresa y así mejorar los procesos laborales.

Actualmente, las organizaciones se han comprometido con la creación de programas de RSE, pues desean conseguir un continuo equilibrio entre su gestión con los demás actores involucrados como: la comunidad, el entorno natural y los empleados. Este tipo de programas, serán fundamentados en buenas prácticas, al considerar las necesidades tanto internas como externas, también se pueden determinar acciones para elevar el nivel de desempeño (Hernández Abreo et al., 2018).

Sin embargo, es imperante señalar que, las acciones y comunicación sobre las políticas de RSE se encuentran relacionadas con los aspectos sociales y culturales, tanto de la empresa como del entorno geográfico en donde se desarrolle. Como ejemplo se encuentra América Latina, donde las empresas ya están elaborando reportes de información con el uso de directrices de comparabilidad; de esta manera la información sirve para la toma de decisiones de la alta gerencia y así modificar los errores y/o robustecer las actividades que estén generando resultados positivos (Castillo Muñoz et al., 2021).

Una empresa socialmente responsable, dirigirá sus esfuerzos tanto en la creación de fuentes de trabajo y en el desarrollo de iniciativas sostenibles, para elevar el nivel de la calidad de vida de la sociedad, en donde se desenvuelve. Ahora bien, los dos estilos que representan la responsabilidad social se fundan en: realizar *marketing* social, el cual consiste en comunicar

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

las acciones que realiza la organización con la colectividad; mientras que, el compromiso social, es la actividad innata y esencial de toda empresa, radicando en consolidar acciones sobre como minimizar posibles impactos negativos a través de capacitaciones y ejecutar posteriormente dichas actividades sostenibles a largo plazo (Chacón Cantos & Rugel Kamarova, 2018).

En concordancia a lo enunciado anteriormente, otro punto importante es sobre las empresas que deciden adoptar a la RSE en sus actividades. Es por ello que se menciona a continuación, lo expuesto por Obando Changúan et al. (2020):

Las empresas deben rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. La obligación que tienen las empresas de rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad. Adicional incluye la aceptación de las responsabilidades cuando se cometen errores y ayuda a la toma de decisiones adecuadas (p. 51).

Por su parte, Lara Manjarrez y Sánchez Gutiérrez (2021) exponen que, cuando las organizaciones son relacionadas y percibidas como entidades responsables, es porque gestionan de manera óptima el conocimiento; así como también, valoran y reconocen la importancia de su personal; buscan mantener excelentes interrelaciones con sus *stakeholders*; sus actividades se ejecutan sobre la base a buenas prácticas en el proceso administrativo y especialmente en lo concerniente al cuidado del medio ambiente.

Con el pasar del tiempo, la administración de recursos humanos, debe actualizarse dado los distintos y continuos cambios del entorno globalizado. Sobre el asunto, Simancas Trujillo (2018) considera que, las organizaciones reconocieron que el término de recurso humano, es inmóvil y homogéneo, lo cual no corresponde con el entorno presente; por tanto, se redefine el término por el de TTHH, al reconocer que las personas son versátiles y poseen destrezas y habilidades importantes de manera individual y al trabajar en conjunto pueden lograr excelentes resultados.

Siguiendo este análisis, Mendoza Mercado (2019) establece que, conforme evoluciona el tiempo, la gestión de la empresa se vuelve más compleja, pues se incrementan las demandas sobre las necesidades y requerimientos que deben satisfacer. En efecto, estos procesos dependen de cómo se organice y coordine de manera especializada las actividades de TTHH; es decir, es necesario el apoyo de todos los involucrados con la empresa, en donde deberá prevalecer el beneficio común sobre el individual; por lo tanto, se busca una administración integral y efectiva de la organización.

Relación de influencia entre la administración del Talento Humano y la Responsabilidad Social Empresarial

Es importante presentar diversos estudios efectuados acerca de la temática de investigación para determinar si existe una relación e influencia entre la administración del TTHH y la RSE. Seguidamente se presentarán algunos trabajos científicos para lograr ahondar y tener una visión global para mejor comprensión.

Una investigación realizada a los centros veterinarios en Uruguay en el año 2016, respecto a la RSE y Recurso Humanos, se encontró que:

No alcanza con tener personas; se necesita una plataforma que sirva de base y un clima que impulse a esas personas y utilice sus talentos. Su pleno aprovechamiento requiere una estructura organizacional adecuada y una cultura democrática e impulsora, la cual se puede obtener a través de la correcta aplicación de la RSE, aplicada desde el núcleo de la empresa empezando por los stakeholders más importantes, los RRHH (Alfonso Berger, 2016, p. 86).

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

De igual forma en un estudio realizado en Colombia con la participación de diez asociaciones de productores de yuca, mediante entrevistas a profundidad y observación, sobre las gestiones del TTHH, se obtuvo como resultado que, las asociaciones deberían considerar "aspectos como: dotación de personal, desarrollo del recurso humano, remuneración adecuada, seguridad y salud, relaciones con los empleados y relaciones laborales, así como la operación en un ambiente global" (Cardona Arbeláez et al., 2018, p. 16).

Asimismo, en el país colombiano, Cañizares Arévalo (2020) aplicó una encuesta a una muestra de 207 de un total de 444 microempresas de Ocaña, y encontró que casi el 62% de estas entidades consideran la inexistencia de una conciencia en torno a la RSE, otro grupo (27.4%) declaró que poseen una cultura de clasificación de los residuos resultantes de su actividad laboral. Estos resultados muestran la insuficiente preocupación por cumplir con los requerimientos mínimos de RSE y por tanto de lograr la sostenibilidad; luego, es necesario considerar otros aspectos relevantes como: factor humano, laboral y protección del entorno natural.

En un trabajo efectuado en el Ecuador, sobre la gestión estratégica del TTHH y su vínculo con la responsabilidad social y ética en las empresas públicas se obtuvo como resultado que el Departamento de TTHH, debe gestionar sus acciones de manera estratégica, planificando actividades operativas las cuales serán encaminadas sobre la base de la misión y visión de la institución, y a su vez vincular todos los procesos en donde las metas y objetivos consideren la responsabilidad social para alcanzar el desarrollo sostenible, manteniendo un elevado nivel ético que garantice el bienestar tanto del personal interno como externo (Carmona, 2020; Bacilio Bejeguen et al., 2021).

Otro estudio ecuatoriano es el realizado por Tapia Bonifaz et al. (2018), con el objetivo de identificar las acciones de RSE que realizan las empresas, y el grado de apoyo que se brinda a los grupos de interés involucrados: clientes, empleados, comunidad y ambiente. Para ello, se aplicó una encuesta a 50 organizaciones las cuales brindan beneficios a sus *stakeholders*. Se obtuvo como resultado que los esfuerzos se dirigen a otorgar productos y servicios de calidad para generar más ventas (97%); generar vínculos con la sociedad, para crear una fuerte y positiva imagen empresarial (76%); al otorgar beneficios a los empleados, esto se traduce en un buen ambiente laboral (86%); como último punto, pero no menos importante, es el que debería tener mayor atención, el cuidado del medio ambiente (22%). Una parte de los empresarios consideran a la RSE como un componente para generar mejores ingresos económicos. Los inversionistas por su parte observan esta práctica como una actividad novedosa.

Un ejemplo sobre la gestión global de RSE, es la marca de muebles Ikea, la cual emplea para sus productos un tipo de madera certificada; de esta forma garantiza que este material no provenga de ningún bosque primario. Lo más destacable, es que fomenta la entrega de sus muebles antiguos (usados) por parte de los usuarios, para emplearlos en la fabricación de nuevos productos (Chacón Cantos & Rugel Kamarova, 2018).

Igualmente, una empresa ecuatoriana conocida como Edesa, ha realizado proyectos innovadores con la finalidad de disminuir el consumo de agua y por ende ahorrar este líquido vital. Antiguamente, se destinaban de 12 a 20 litros de agua en los inodoros, a partir de 1994 se redujo a seis litros; mientras que, en la actualidad los sistemas únicamente consumen de 3.5 a 4.8 litros de agua (Chacón Cantos & Rugel Kamarova, 2018).

Como complemento a estos resultados anteriormente expuestos de los numerosos estudios efectuados a nivel tanto nacional como internacional es preciso presentar la siguiente información:

Los estudios han demostrado que la responsabilidad social empresarial es una herramienta que además de tener como fin principal el generar beneficios a la

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

sociedad, representa un aliado para el aumento de competitividad y rentabilidad de una organización desde diferentes perspectivas como es el tener una mayor relación con los consumidores, una mejor imagen de marca, mejora en el ambiente laboral, la facilidad de generación de alianzas con empresas que comparten los mismos valores, entre otros (Lara Manjarrez & Sánchez Gutiérrez, 2021, p. 17).

De acuerdo con una investigación efectuada por Obando Changúan, et. al (2020), sobre la RSE en la rentabilidad empresarial, comparando a las 10 mejores empresas ecuatorianas en el 2018. Se obtuvo como resultado, que si existe una correlación entre las organizaciones que si implementan la RSE con la rentabilidad; en contraste, las empresas que no poseen estos indicadores de RSE, tienen una menor probabilidad en cuanto a lograr un elevado nivel de rentabilidad.

Adicionalmente, se presentan los hallazgos finales de un trabajo realizado sobre la Responsabilidad Social hacia los empleados: ¿cómo la interpretan los profesionales de la gestión de recursos humanos? Por el autor Licandro (2020), con el propósito de identificar la percepción de los investigados, respecto a esta temática:

Alertan sobre el estado actual de situación de la aplicación de la RSE a la relación de la empresa con sus empleados. En primer lugar, la diversidad de interpretaciones sobre el concepto de RSE que coexisten entre los profesionales de recursos humanos dificulta la construcción de un discurso argumentativo compartido ya que bajo el mismo nombre se designan cosas diferentes. En segundo lugar, el desconocimiento acerca de que un amplio espectro de prácticas de gestión de RRHH son acciones de RSE acota el campo de acción de la RSE interna (p. 21).

Por lo tanto, se observa la existencia de diversos beneficios alcanzados con la implementación correcta de prácticas basadas en la RSE y es responsabilidad de la alta gerencia y los demás departamentos especialmente el de TTHH, para trabajar junto a los empleados para realizar sus actividades de manera efectiva, para cumplir con los objetivos organizacionales (satisfacer a sus clientes internos y externos y alcanzar el máximo beneficio) y sobre todo, no olvidarse de aportar a la comunidad y el medio ambiente.

Por último, los estudios antes analizados permiten describir la existencia de relaciones de influencia entre un proceso óptimo de la gestión del TTHH y la RSE, dado que este influirá positivamente en la creación y mantenimiento de una cultura de RSE, lo cual no solo va a beneficiar a los clientes internos, sino externos y demás grupos de interés involucrados.

CONCLUSIONES

Los hallazgos obtenidos en la revisión bibliográfica efectuada permiten concluir que:

- La Responsabilidad Social Empresarial es una actividad de gran importancia para las empresas, pues permite conseguir mejores ingresos económicos y por ende utilidades. Esto se logra a través de la creación y mantenimiento de una imagen empresarial positiva, la cual se sostenga en el correcto desempeño de su gestión global y sea percibido por el cliente y la sociedad.
- Se vislumbra a la responsabilidad social, como eje principal de toda organización y por ello es importante que se ejecuten informes sociales para rendir cuentas; de esta manera se controla como se están efectuando los procesos empresariales. Es imperante que los responsables ejecuten acciones para asegurar el bienestar a nivel medioambiental, social y sobre todo del talento humano; de esta forma se obtienen resultados positivos que benefician tanto a la empresa como a los demás involucrados directos o indirectos.

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

- La administración de TTHH, posee un rol estratégico a nivel empresarial, pues dentro de la gestión de las organizaciones, es importante considerar actividades de este departamento para que éstas influyan y fortalezcan a las iniciativas de la RSE.
- Entre los temas que deben ser tratados desde la RSE están: proceso de formación continua, sueldos y salarios justos, ascensos, programas de inclusión social y no discriminación, programas sobre equidad de género, y voluntariados empresariales.
- Es necesario que las empresas conozcan el tipo de percepción que poseen los empleados acerca de la responsabilidad social; de ello depende los resultados empresariales.
- Es importante definir correctamente las estrategias de TTHH para ofrecer y garantizar condiciones favorables a los trabajadores y promover una cultura basada en la ética, enfocada en los elementos de la RSE; de esta manera los empleados conocen realmente qué se espera de ellos a nivel laboral y social.
- Es necesario lograr que el personal de la empresa se encuentre comprometido y motivado para el cumplimiento sobre la normativa ética de la institución y que sus acciones se encuentren dirigidas no solo a realizar su trabajo, sino también a colaborar proactivamente en programas y actividades de vinculación con la sociedad y de protección del medio ambiente.

LIMITACIONES Y ESTUDIOS FUTUROS

La limitación del trabajo está en su alcance descriptivo. La autora se propone realizar un próximo estudio correlacional con el objetivo de establecer las relaciones entre la capacitación de TTHH y la RSE.

RECONOCIMIENTO

La autora agradece la colaboración brindada por los directivos y compañeros de trabajo de la Universidad Metropolitana del Ecuador con Sede Machala.

REFERENCIAS

- Acosta Mir, A., Medina Peña, R., & Pino Sera, Y. (2022). Estrategia Axiológica para fortalecer los valores y el clima organizacional en una empresa constructora. *Sociedad & Tecnología*, 5(S1), 268–281. <https://doi.org/10.51247/st.v5iS1.264>
- Alarcó Quinapanta, M., Frías-Jiménez, R., & Nogueira-Rivera, D. (2019). Influencia del talento humano y su impacto en la responsabilidad social empresarial y en la trazabilidad del café ecuatoriano. *Veritas & Research*, 1(1), 45-53. <http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=7&path%5B%5D=7>
- Alarcón Quinapanta, M., Pérez Barral, O., Frías Jiménez, R., & Pentón López, J. (2018). Estudio de la Ciencia-Tecnología en la Responsabilidad Social y el Talento Humano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 699-718. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775012/html/>
- Alfonso Berger, D. (2016). Responsabilidad Social Empresarial -RSE- y RRHH en el sector clínicas veterinarias. Uruguay: Facultad de Veterinaria de la Universidad de la República.

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

- <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/10307/1/FV-32245.pdf>
- Bacilio Bejeguen, J., Cedeño Pinoargote, J., Solórzano Abad, S., & Vaca Vásconez, S. (2021). Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 9(2), 91-98.
<https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/447/503>
- Blanco Prieto, A., & Alonso Domínguez, A. (2020). Regulación del bienestar ocupacional: entre la legislación y la responsabilidad social empresarial. *Revista Española de Sociología*, 29(2), 367-384. doi:10.22325/fes/res.2020.20
- Bonne Falcón, E. N., & Tellez Rodríguez, N. (2019). Tablero estratégico para el cambio, plan para el desarrollo. *Sociedad & Tecnología*, 2(2), 22-35.
<https://doi.org/10.51247/st.v2i2.10>
- Bologna, E. (2018). *Métodos estadísticos de investigación*. Argentina: Editorial Brujas.
- Bú Alba, B. (2021). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57-72. <https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- Calvo Crende, M., & Motta, D. (2019). Política de RR HH y perspectiva de género: un análisis sobre su vinculación en clave de RSE a partir de los casos de Adecco, Manpowergroup y Accenture. *RInERS*, 1(3), 1-26.
<https://riners.unlam.edu.ar/index.php/riners/article/view/10/9>
- Canizales Muñoz, L. (2021). Responsabilidad social empresarial y el fortalecimiento del talento humano en las organizaciones. *Revista Humanismo*, 9(1), 1-17.
<http://fer.uniremington.edu.co/ojs/index.php/RHS/article/view/434/469>
- Cañizares Arévalo, J. (2020). El rol de la responsabilidad social empresarial para las microempresas: ¿Qué tanto se cumplen las buenas prácticas? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 107-115.
<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/download/1651/1842>
- Cardona Arbeláez, D., Alzate Alvarán, J., & Lora Guzmán, H. (2018). Estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a Colfeyuca en Sucre, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 9(1), 9-18.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2027-83062018000200009
- Carmona, A. (2020). *Empresas turísticas y responsabilidad social empresarial: un análisis en agencias de viajes*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de la Plata].
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/108457>
- Castillo Muñoz, C., Ripoll Felieu, V., & Urquirdi, A. (2021). Divulgación de Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Evidencias en el uso de la Directriz GRI. *Revista Lasallista de Investigación*, 18(1), 134-157. doi:10.22507/rli.v18n1a9
- Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y la sociedad. *Revista Espacios*, 39(41), 20-32.
<http://www.2.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p20.pdf>
- Claudio Tapia, J. N. (2020). *Responsabilidad social empresarial y manejo de desechos sólidos en establecimientos hoteleros*. [Tesis de Máster, Universidad Técnica de Ambato].
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32247>.
- Espinoza Freire, E. E. (2022). El problema, el objetivo, la hipótesis y las variables de la

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

- investigación. *Portal De La Ciencia*, 1(2), 1-71. <https://doi.org/10.51247/pdlc.v1i2.320>
- Guzmán Rojo, A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. (Título profesional de licenciada en administración de negocios globales). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Heffner, Y. (2020). Importancia de la labor del contador público en las políticas de Responsabilidad Social Empresarial. *XIV Jornadas de Investigación de la FCE* (págs. 1-13). fce.unl.edu.ar/jornadasdeinvestigacion/trabajos/uploads/trabajos/132.pdf
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández Abreo, A., Abreo Pinzón, B., & Bohorquez Chacón, L. (2018). Programa responsabilidad social empresarial: Empresa Global Service & Business S.A.S. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 6(2), 2-12. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/download/1693/1884>
- Jarro Duchimaza, L. S. (2019). *Plan de responsabilidad social empresarial basado en la norma del instituto Ethos aplicado al hotel Posada Ingapirca*. [Tesis de grado, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33382>.
- Lara Manjarrez, I., & Sánchez Gutiérrez, J. (2021). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Mercados y Negocios*(43), 1-22. <http://148.202.248.171/meryneg/index.php/MYN/article/view/7546/6670>
- Licandro, O. (2020). Responsabilidad Social hacia los empleados: ¿cómo la interpretan los profesionales de la gestión de recursos humanos? *Departamento de Administración y Finanzas UCU*(2), 1-26. https://ucu.edu.uy/sites/default/files/facultad/fce/daf_wp_2-2020_licandro.pdf
- López Telenchana, C., & Vega Falcón, V. (2021). Modelo estratégico de Responsabilidad Social Empresarial utilizando Balanced Scorecard en el sector turístico. *RES NON VERBA*, 11(1), 140-150.
- Madero Gómez, S. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 391-401. https://elearning.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/3790/4071
- Mendoza Mercado, A. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Sinapsis*, 11(1), 13-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399783>
- Obando Changúan, M., Sandoval Colina, N., Ruiz Parrales, E., & Montiel Díaz, P. (2020). Responsabilidad Social Corporativa en la Rentabilidad Empresarial. *Pro Sciences*, 4(30), 48-54. <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/215>
- Pertúz, F. (2018). Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Telos*, 20(2), 377-388. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99356889009>
- Saavedra, M, (2016). El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber. [Tesis de

Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

Magister, Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Perú]. <https://1library.co/document/zpdprvvz-organizacional-potencial-organizacional-trabajadores-schreiber-victoria-noviembre-diciembre.html>

Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica Uisrael*, 8(1), 113-128.

Simancas Trujillo, R., Silvera Sarmiento, A., Garcés Giraldo, L., & Hernández Palma, H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377-388. <https://www.redalyc.org/articulo.ox?id=29056115008>

Tapia Bonifaz, A., Gavilánez Vega, M., Jácome Tamayo, S., & Balseca Castro, J. (2018). La responsabilidad social empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas del Ecuador. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 7(4), 68-89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6708534>

Zambrano Campoverde, J., Ramón Pineda, M. A., & Espinoza-Freire, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la universidad Técnica de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172.