



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Responsabilidad social y gestión del conocimiento. Aporte a las mipymes de Florencia Caquetá.

¹*Lucelly Correa-Cruz*

**Maria Yenny-Fajardo*

**Guineth Facundo-Vargas*

Resumen

Las MiPymes son esenciales en la economía nacional, y para el Municipio de Florencia- Colombia, aún mas, ya que constituyen un alto porcentaje en presencia por tanto aportan desarrollo económico; En este sentido, se asume la investigación dirigida a empresarios cuyo objetivo fue identificar aspectos particulares sobre Responsabilidad social y Gestión del Conocimiento de las empresas de servicios y de comercialización del Municipio de Florencia; se describe la evolución de las categorías conceptuales indagadas. El desarrollo metodológico, se realizó mediante un estudio descriptivo e interpretativo cimentado en la convergencia de los métodos cuantitativo y cualitativo, mediante encuesta y revisión documental. En el estudio se concluye que La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un elemento importante en las empresas para lograr propósitos de rentabilidad e impacto socioambiental y se plantea que la Gestión del Conocimiento (GC), puede potencializar los conocimientos internos y asumir los desafíos del entorno. *Palabras clave:* Responsabilidad social, Gestión, Gestión del conocimiento, mipymes, Desarrollo Económico

Abstract

The MSMEs are essential in the national economy, and for the Municipality of Florencia-Colombia, even more, since they constitute a high percentage in presence therefore they contribute with economic development; In this sense, the research directed to businessmen whose objective was to identify particular aspects on Social Responsibility and Knowledge Management of the service and commercialization companies of the Municipality of Florencia is assumed; the evolution of the conceptual categories investigated is described. The methodological development was carried out through a descriptive and interpretative study based on the convergence of quantitative and qualitative methods, by means of a survey and documentary review. The study concludes that Corporate Social Responsibility (CSR) is an important element in companies to achieve profitability and socio-environmental impact and suggests that Knowledge Management (KM) can enhance internal knowledge and take on the challenges of the environment. *Keywords:* Social Responsibility, Management, Knowledge Management, MSMEs, Economic Development

¹ *Universidad de la Amazonia

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) pasó de ser un concepto poco representativo para configurarse en un componente esencial visualizado desde las estrategias organizacionales; lo cual, implica que las empresas reconozcan su impacto en la sociedad, la economía y el entorno natural. La RSE es un aspecto considerado un enfoque resiliente que surgió en los últimos 10 años mediante un debate internacional (Becerra, y Montenegro, 2021; Núñez 2003); por otra parte, autores como Arévalo, Bayona, y Rico (2015) resaltan que la RSE, puede ser una fuente de innovación y ventaja competitiva para las empresas.

Además, se ha identificado que, en el contexto actual, el conocimiento es fundamental para las empresas por su relación con la competitividad. Teniendo en cuenta lo expuesto se concibe que la Gestión del Conocimiento (GC), implica compartir e implementar conocimientos para optimizar los activos intangibles. Por ende, la GC está configurada por acciones diversas que surgen con la identificación de conocimientos esenciales hasta la difusión y aplicación en todos los niveles de las organizaciones e implica una cultura empresarial de intercambio de ideas y la inclusión de procedimientos que faciliten la accesibilidad a la información y mejoren los procesos de comunicación.

Desde esta óptica se encontró la existencia de diversos modelos de GC para tener como marco de referencia desde el reconocimiento de las siguientes dimensiones: adquisición, almacenamiento, compartición, aplicación y protección (Santana2021; Calvo, 2018).

En este sentido, se aborda la gestión del conocimiento porque implica innumerables desafíos relacionados con el compromiso y la resistencia al cambio debido a la necesidad de fomentar la cultura de aprendizaje y colaboración; además es necesario realizar altas inversiones en procesos de capacitación e inclusión de nuevas tecnologías para que las empresas estén aptas en los procesos de adaptación en las dinámicas cambiantes.

En coherencia con lo presentado se identificó que la articulación entre la RSE y la GC, se considera un pilar esencial en la implementación de estrategias empresariales contemporáneas porque su interacción incide en el crecimiento organizacional y se aportan mejoras sustanciales en la sociedad; desde esta óptica, Rojas y Coronado (2021), sugieren que es necesario respaldar a las MiPymes para que comprendan las causas y los beneficios generados por la integración de la RSE y la GC, dado que se aportan mejoras en las prácticas de gestión las operaciones administrativas y el cuidado del entorno natural.

Desarrollo

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), requiere un enfoque holístico en los procesos de gestión empresarial porque se tienen compromisos financieros sociales ambientales y éticos entre otros. Al respecto, se identificaron los siguientes aspectos inherentes a la RSE: a) la implementación, b) acciones de RSE, c) el involucramiento y d) los beneficios.

-La Implementación de la RSE. Su implementación, se asocia con la imagen corporativa y el compromiso de las organizaciones para generar confianza y fidelidad; lo que conlleva a un incremento en la demanda cimentado en el fortalecimiento de las interacciones tanto externas como internas y en el mejoramiento de la satisfacción laboral, a la vez se considera que las empresas socialmente comprometidas son más atractivas para los inversionistas y procesos de financiación. Por lo tanto, la aplicación efectiva de la RSE influye en asumir impactos que trascienden los análisis financieros (Arango et al, 2018).

En este contexto, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE), pretende investigar, difundir y asesorar a las empresas en lo relativo a la ética organizacional y el valor agregado de la gestión empresarial; razón por la que hay que asumir desafíos como la resistencia interna, la cultura empresarial y la mejora de los procesos de comunicación (Guzmán, 2016).

En esta perspectiva se destacan los siguientes aspectos: a) Administración del Talento Humano: implica la atracción y retención de personal calificado mediante el aprendizaje continuo la mejora de comunicación interna la delegación de responsabilidades y la diversificación de la fuerza laboral, b) Seguridad y Salud Laboral: Requiere un abordaje legislativo y permite la subcontratación de actividades a contratistas y proveedores y c) Adaptación al Cambio: Propende por la reestructuración y el equilibrio entre decisiones y adaptación al cambio mediante la planificación e identificación de riesgos asumidos en las empresas.

-Acciones de RSE: Según García (2013), implica un reto para las empresas que requieren divulgar resultados en relación con beneficios generados; lo cual se puede realizar mediante la creación de métricas de rendimiento que permitan asegurar la fiabilidad y avanzar en procesos de gestión de ventajas comparativas que aunados a modelos económicos sostenibles permitan establecer mejoras en actividades generadoras de capital, convenios de capacitación con instituciones universitarias, formalización laboral y programas de apoyo financiero empresarial.

Por lo tanto, el concepto de RSE está relacionado con las obligaciones que tienen las empresas en relación con los procesos sociales; lo que implica acciones importantes en la promoción de diversidad y equidad en el entorno laboral mediante el establecimiento de políticas que permitan la igualdad de oportunidades y fomenten ambientes de inclusión y respeto para incentivar condiciones laborales óptimas, prácticas ambientalmente sostenibles, compromiso y productividad de los trabajadores (Santofimimio, 2011; Velázquez, Pérez y Mieres, 2019).

Entre las acciones más reconocidas se encuentran: a) la huella de carbono considerada un indicador de responsabilidad social y ambiental que se puede calcular mediante diversas herramientas para identificar los impactos en el entorno natural, b) operaciones comerciales transparentes y honestas, c) planificación de medidas correctivas, d) procesos de rendición de cuentas conocidos como accountability (Pimienta y Calderón 2022).

El Involucramiento de la RSE. La evolución de la RSE implica trascender el cumplimiento de normas legales y expectativas financieras para adoptar enfoques proactivos y abordar desafíos sociales; lo cual, se debe al interés de los consumidores en la ética empresarial y la calidad de los productos adquiridos (Cordova et al, 2023). Lo expuesto requiere la adopción de políticas y la implementación de medidas que evidencien un compromiso empresarial cimentado en la cohesión organizacional y no en los resultados económicos (Muñoz, 2013).

Por lo tanto, participar en la RSE, también implica colaborar con otras empresas mediante alianzas o asociaciones que conlleven a la implementación de programas y proyectos orientados hacia el beneficio de las comunidades (Potes & Bucheli, 2022). Así mismo, se requiere implementar programas y proyectos orientados hacia el beneficio de las comunidades (López y Peñalosa, 2019),

Los Beneficios de la RSE. En el entorno organizacional contemporáneo, se reconoce la importancia de las empresas comprometidas y socialmente responsables que generan confianza y fidelización de los consumidores, generando ventaja competitiva en el mercado. No obstante, acorde con Quiñones y Nelly (2021), se denota la importancia de los beneficios financieros optimizando los incentivos fiscales; al igual que el bienestar de los trabajadores y el entorno natural.

De este modo, se concibe que la RSE, fortalece las interacciones con los empleados, mediante la retención del talento humano y mejoras del ambiente laboral y rentabilidad empresarial. Al respecto, Escobedo, Salazar y Soto (2019), identificó que los beneficios están relacionados con los valores organizacionales, la cultura empresarial y la satisfacción de los clientes, entre otros aspectos relevantes

en los activos intangibles de las empresas. En consecuencia, las organizaciones pueden obtener mayor rentabilidad, accesibilidad a programas de financiamiento; además, se encontró que los beneficios repercuten de manera positiva en la calidad de vida de la comunidad y la preservación del entorno natural.

La Gestión del Conocimiento (GC), es concebida como una estrategia que implica tratar información y conocimientos compartidos para promover el desarrollo organizacional; que puede desarrollarse en las empresas mediante el reconocimiento y cambios en el conocimiento (García et al, 2023). Se propende por fomentar redes de innovación y alianzas de cooperación interna y externa (Calvo, 2018).

Capacitación y desempeño organizacional en la GC. Actualmente, el conocimiento es considerado un activo crucial para la supervivencia y el éxito organizacional; de manera similar, el aprendizaje continuo y los procesos de capacitación son aspectos esenciales para la competitividad y el rendimiento empresarial. Al respecto, es necesario contar con planes de formación y capacitación proyectados con las necesidades identificadas.

Desde la GC, hay que contar con personal competente y facilidad en el acceso a la información y con herramientas como el método DACUM para identificar el conocimiento requerido. En esta perspectiva, las actividades de formación y capacitación son elementos sustanciales; por lo cual, se necesita fortalecer los conocimientos y las habilidades de los colaboradores mediante una cultura de aprendizaje constante.

Adicionalmente, según Sottosato (2020), se resalta la importancia del aprendizaje organizacional para la optimización de funciones y el mejoramiento del rendimiento organizacional, mediante un enfoque sistémico y estratégico. Lo cual aporta mayor ventaja competitiva y fomenta el crecimiento empresarial.

-Acceso a la Información y GC. En las actuales dinámicas de interconexión global el conocimiento es un recurso invaluable para las empresas porque permite la optimización de recursos intangibles, el desarrollo de ideas y el acceso a la información. Por lo tanto, se propende por la estructuración de ideas, bases de datos, plataformas colaborativas, sistemas de gestión documental. Esta dinámica se visualiza en los procesos de interacción entre datos, información y conocimiento (Arias y Aristizábal, 2011).

En consecuencia, se promueve el intercambio de conocimiento y la comunicación entre colaboradores para la generación de nuevas ideas, la accesibilidad de información, la calidad del trabajo y la

competitividad organizacional; para lo cual se necesita una cultura de aprendizaje continuo y un alto compromiso organizacional cimentado en sistemas de incentivos y reconocimientos que potencien el empoderamiento (Muñoz y Valencia, 2015).

-Investigación, desarrollo y tecnologías en la GC. El conocimiento es un aspecto esencial en la perdurabilidad organizacional por estar orientado hacia el desarrollo de soluciones innovadoras cimentadas en recursos intelectuales presentes en las empresas (Valencia et al, 2016). En este sentido, Morales et al (2021), plantea que las nuevas tecnologías facilitan la interconexión de actividades en relación con las plataformas y herramientas que facilitan la captura, almacenamiento, análisis de datos y difusión de información. De este modo, la GC incide en la maximización de recursos, la evolución constante y la adaptación.

-El trabajo en equipo a través de un sistema de valores compartidos y la GC. Mediante la GC, se promueve el aprendizaje colaborativo con la divulgación de información y valores compartidos como son: integralidad, ética y honestidad. De igual manera, sucede con el capital humano y los procesos de capacitación (González, 2002).

La GC facilita la formación de equipos multifuncionales capaces de compartir conocimientos y experiencias mediante la cohesión y los propósitos organizacionales; así, resalta la contribución y pertinencia de los equipos. Acorde con García et al (2023), se propende por la transformación del conocimiento en activos de alto valor organizacional. Lo planteado, permite afrontar retos y optimizar oportunidades en entornos dinámicos y cambiantes.

En consecuencia, se sugiere abordar la identificación de puestos de trabajo críticos y describir con claridad las funciones inherentes a cada labor, mediante la determinación de conocimientos y destrezas requeridos; por lo cual, se considera necesario proponer un plan de formación con actividades específicas, programas de actualización tecnológica y desarrollo de competencias en el entorno digital (Ereñaga, 2023).

Metodología

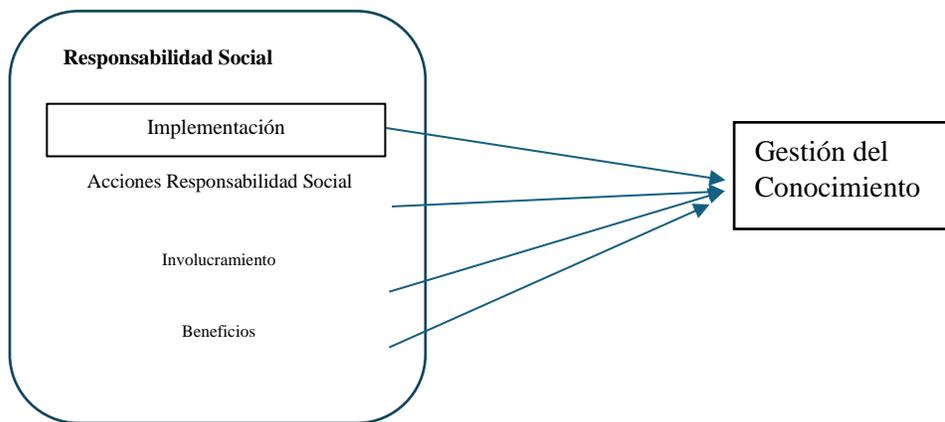
El presente capítulo, plantea las decisiones metodológicas asumidas para la presentación de los hallazgos planteados en este documento. Desde esta perspectiva, el estudio se desarrolló mediante un estudio descriptivo e interpretativo cimentado en la convergencia de los métodos cuantitativo y

cualitativo, cuyo acercamiento se llevó a cabo con la implementación de la encuesta y la revisión documental como técnicas de recolección de información.

El abordaje cuantitativo se realizó con la identificación de apreciaciones de 375 microempresarios del municipio de Florencia en el Departamento del Caquetá. En este sentido, se optó por el muestreo aleatorio estratificado con la finalidad de realizar un análisis estadístico mediante el uso de software SPSS, acorde con los siguientes datos: a) nivel de confianza al 95%, b) error del 5%, y e) obtención transversal de los datos. Lo expuesto se plantea en coherencia con el siguiente modelo teórico.

Figura 1

Modelo Teórico RSE-GC.



Fuente: Elaboración Propia

El abordaje cualitativo se asume desde una pesquisa documental; en la cual se indagaron 76 documentos seleccionados con la búsqueda booleana para describir las tendencias temáticas relacionadas con las categorías indagadas. Desde esta perspectiva, se reconoce que las publicaciones científicas permiten prever intereses investigativos fundamentados en la interpretación de los datos obtenidos con bibliometrix y el paquete R Studio.

Resultados

A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos, en lo cuantitativo y lo cualitativo.

Abordaje cuantitativo. Datos obtenidos con la encuesta.

Con la aplicación de encuesta a microempresarios de la ciudad de Florencia en el departamento del Caquetá, en Colombia, se obtienen resultados y con el análisis estadístico se presenta lo siguiente: a) análisis descriptivo, b) alfa de Cronbach, c) análisis de correlación, y d) regresión lineal.

-Análisis descriptivo. En este apartado se muestra el análisis descriptivo de cada dimensión del modelo teórico de la figura 1 de las tablas 1 a la 5.

Tabla 1
Indicadores de la dimensión de Gestión del conocimiento

Ítem	Descripción del indicador	Media
GC01	Proporciona capacitaciones para el desarrollo de funciones de sus colaboradores	3,51
GC02	Cuenta con programas especializados para mejorar el desempeño organizacional.	3,34
GC03	Alienta a sus trabajadores a continuar su educación.	3,69
GC04	Ofrece a sus trabajadores una formación fuera del horario laboral	3,44
GC05	Implementa constantemente nuevas ideas.	3,72
GC06	Apoya constantemente el desarrollo de ideas.	3,66
GC07	Tiene un rápido acceso a la información que requiere.	3,72
GC08	Cuenta con procedimientos establecidos de apoyo a la innovación.	3,56
GC09	Tiene acceso de las bases de datos de manera rápida.	3,78
GC10	Tiene acceso a la información que requiere sin ninguna limitación.	3,77
GC11	Tiene un conocimiento claro y preciso del Sistema Industrial de Manufactura.	3,70
GC12	Tiene bien definidas sus estrategias empresariales.	3,86
GC13	Tiene patentes.	2,45
GC14	Constantemente invierte en Investigación y Desarrollo.	3,21
GC15	Realiza inversión en Tecnología.	3,36
GC16	Ingresa constantemente a bases de datos.	3,33
GC17	Utiliza para su beneficio, el conocimiento de otras fuentes industriales.	3,74
GC18	Utiliza para su beneficio el conocimiento de centros de investigación.	3,56
GC19	Dedica recursos propios para la obtención de conocimiento de organismos externos.	3,26
GC20	Utiliza el Internet para la obtención del conocimiento externo que requiere.	3,74
GC21	Alienta constantemente a sus trabajadores a participar en proyectos externos.	3,52
GC22	Alienta a sus directivos y trabajadores a transferir experiencias y conocimientos	3,64
GC23	Tiene bien establecido un sistema de valores y promoción cultural	3,57
GC24	Motiva a sus trabajadores a trabajar en equipo	3,67
GC25	Alienta a sus trabajadores a implementar nuevas ideas y a expresar sus opiniones	3,60

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la percepción que tienen los dueños o gerentes de la MIPyME del Caquetá, respecto a la gestión del conocimiento, la tabla 1 indica que para ellos lo más relevante es tener bien definidas las estrategias empresariales, tener completa y actualizada la base de datos de aquellas actividades que sean claves para la operatividad de la organización y aprovechar al máximo el conocimiento que se

esté generando ya sea de manera interna, externa o con apoyo de las tecnologías así como de redes sociales entre todo el personal al margen de su rango dentro de la empresa.

Tabla 2

Indicadores de la dimensión de Implementación

Ítem	Descripción del indicador	Media
RSIM1	Lleva a cabo programas y acciones para cubrir problemáticas sociales.	2,84
RSIM2	Cuenta con un sistema para detectar necesidades sociales a suplir	2,71
RSIM3	Tiene un sistema para la medición de la magnitud e impacto del programa social.	2,74
RSIM4	Las acciones de responsabilidad social corporativa son tomadas como una actividad más a realizar en la empresa equiparando en importancia a las demás.	2,85

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 refleja, dentro de la Responsabilidad Social en la dimensión de implementación, a la percepción de los dueños o gerentes de la MiPymes del Caquetá, es necesario tomar que para cada implementación se debe considerar la aprobación de la corporación o grupo consultor ya que su participación en cualquier toma de decisiones es elemental para el desempeño y desarrollo de este tipo de organizaciones.

Tabla 3

Indicadores de la dimensión de Acciones de responsabilidad social

Ítem	Descripción del indicador	Media
RSAC1	Contribuciones financieras de la empresa a favor de la comunidad	2,76
RSAC2	Aporta al desarrollo económico social	3,04
RSAC3	Protección al medio ambiente	3,19
RSAC4	Ética empresarial	4,07
RSAC5	Respeto de la legislación	4,08
RSAC6	Reinversión en la Comunidad	2,94

Fuente: Elaboración propia

En el mismo bloque de Responsabilidad Social ahora en la dimensión de acciones, en base a las aportaciones de los dueños o gerentes de la MIPYME del Caquetá como se muestra en la tabla 3, resaltan la importancia de respetar la legislación en turno, así como respetar la ética empresarial. Esto hace que, para estos empresarios, la responsabilidad social como acciones tenga esta importancia para que sus empresas tengan presencia en las políticas públicas y a la vez las sientan consolidadas en el desarrollo social.

Tabla 4*Indicadores de la dimensión de Involucramiento*

Ítem	Descripción del indicador	Media
RSIN1	Es importante contar con un programa de responsabilidad social.	3,39
RSIN2	Puede implementar un programa integral a todos los niveles de las operaciones.	3,20
RSIN3	Cree que los empleados tienen conocimiento del programa de RSE	3,24
RSIN4	Considera que los empleados están comprometidos con el programa de RSC.	3,19

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión de Involucramiento según se aprecia en la tabla 4, como parte del bloque de Responsabilidad Social, los dueños o gerentes de la MIPyME del Caquetá, consideran que es importante contar con un programa de responsabilidad social que sea claro y objetivo a las necesidades de crecimiento de la empresa.

Tabla 5*Indicadores de la dimensión de Beneficios*

Ítem	Descripción del indicador	Media
RSBE1	Las acciones de RS deben retribuir un beneficio a la empresa.	3,27
RSBE2	La implementación de un programa de RS representa una inversión que no retorna beneficio económico para mi empresa.	3,30
RSBE3	El costo de tener un programa de RS es mayor que el beneficio recibido.	3,35
RSBE4	Un programa de RS es importante para ser económicamente viable.	3,28
RSBE5	Conoce el impacto que genera en su entorno.	3,31
RSBE6	Implementa prácticas amigables con el medio ambiente.	3,35
RSBE7	Identifica las necesidades del grupo social y su actividad económica.	3,23

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la tabla 5 se muestran resultados derivados de la apreciación que tienen los dueños o gerentes de la MiPymes del Caquetá, respecto a la dimensión de beneficios la cual es parte del bloque de Responsabilidad Social donde resaltan lo relevante que es para este tipo de empresarios el control de los costos en todo lo que se implemente en sus empresas sobre todo aquello que este centrado en el medio ambiente resaltando que el resultado que ellos esperan es tener más beneficio en los resultados que en los costos generados en toda actividad de implementación y desarrollo dentro de sus actividades internas.

-Alfa de Cronbach. Los resultados de la fiabilidad del instrumento considerando el valor de alfa de Cronbach el cual debe cumplir con la propuesta por Frías (2014), de 0.7 Para ser considerado aceptable y por lo tanto un instrumento fiable para aplicarlo a la presente investigación (George et al, 1967). Los resultados obtenidos del modelo teórico (figura 1), propuesto para el presente estudio, dado que que el bloque dependiente (GC) arrojó el valor 0,970 y el bloque Dependiente (implementación) con un valor de 0.958, Acciones de responsabilidad social, con un valor de 0.834, Involucramiento, con 0.950 y Beneficios arrojó un valor de 0.942 alfa de Cronbach. Estos resultados que para cada dimensión, la fiabilidad del instrumento es significativa y aceptable para aplicarse en la presente investigación.

-Análisis de correlación. Este análisis entre las dimensiones integradas del modelo teórico de la figura 1, es importante resaltar que el coeficiente fluctúa para su medición entre $-1 \leq \rho \leq 1$ (Joe, 1997; Pita, 1996). Una correlación tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta. En este sentido, cuando el valor ρ es positivo (+) la relación es directa entre las variables. Si el valor de ρ es negativo (-), la relación es inversa y si el valor de ρ es igual a Cero (0) el valor de las variables será independiente (Frias, 2022).

Tabla 6

Resultados del análisis de Correlación de las dimensiones del modelo teórico

Dimensiones del Bloque de Responsabilidad Social		Gestión del Conocimiento
Implementación	Correlación de Pearson	.507**
	Sig. (bilateral)	.000
Acciones de Responsabilidad Social	Correlación de Pearson	.586**
	Sig. (bilateral)	.000
Involucramiento	Correlación de Pearson	.662**
	Sig. (bilateral)	.000
Beneficios	Correlación de Pearson	.714**
	Sig. (bilateral)	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados de correlación mostrados en la tabla 6 indican que la Gestión de Conocimiento se ve favorecida a la percepción de los dueños o gerentes de la MIPyME del Caquetá, principalmente por los beneficios que se puedan generar por la implementación o generación de ideas dentro de estas

empresas, posteriormente por el involucramiento que se tenga ya sea de manera interna o por su relación con la sociedad, así mismo por las acciones bien implementadas que se den en este tipo de empresas y finalmente por la buena organización y planeación de implementaciones que se requieran para la mejora y desempeño de estas organizaciones.

-Regresión lineal. Respecto al análisis de regresión, considerando las dimensiones del modelo teórico de la figura 1 y el modelo básico de la regresión ($Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \epsilon$), donde la dimensión gestión de conocimiento es considerada la variable dependiente y el resto de las dimensiones como variables independientes, así mismo la tabla 7 muestra primero los resultados estadísticos que dar significancia y robustez al modelo propuesto en el presente trabajo de investigación, datos que se muestran a continuación:

Tabla 7

Análisis de Regresión

R2 ajustado	0.558	Durbin-Watson	1.572
Valor F	116.283	Valor (t)	5.795
Sig.	0.000	FIV	1.541

Fuente: Elaboración Propia

En este sentido, se muestra la ecuación de regresión derivado de la aportación en cuanto a percepción de los directores o gerentes de este tipo de empresas la cual avala la incidencia positiva que tienen los factores independientes en el factor dependiente de Gestión del conocimiento:

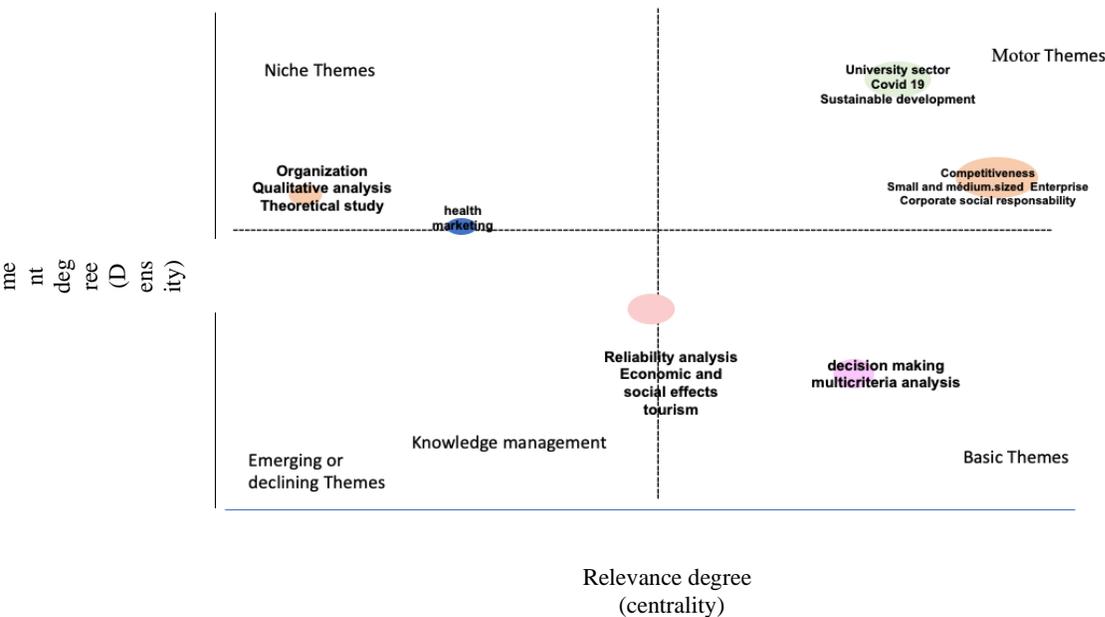
$$\text{Ecuación: Gestión del Conocimiento} = 0.981 + 0.338 \text{ Beneficios} + 0.208 \text{ Acciones Responsabilidad Social} + 0.093 \text{ Implementación} + 0.149 \text{ Involucramiento} + 0.034 \text{ error.}$$

Los resultados muestran que el modelo teórico se explica en su relación de variables un 55.8 % siendo este un valor significativo y con grado de robustez aceptable. Esto significa que, en este tipo de empresas, la Gestión de Conocimiento tiene su fortaleza y aprovechamiento según las dimensiones integradas en la Responsabilidad Social según el modelo teórico (figura 1).

Abordaje cualitativo. Información obtenida con el análisis documental.

Mediante la información obtenida, se plantean los resultados sobre: a) mapa temático, b) divulgación del conocimiento y c) nube de palabras.

Figura 2.
Mapa temático.



Fuente: elaboración propia a partir de Bibliometrix (2024)

-Mapa temático. Los aspectos recurrentes están relacionados con las empresas y el desarrollo sostenible.

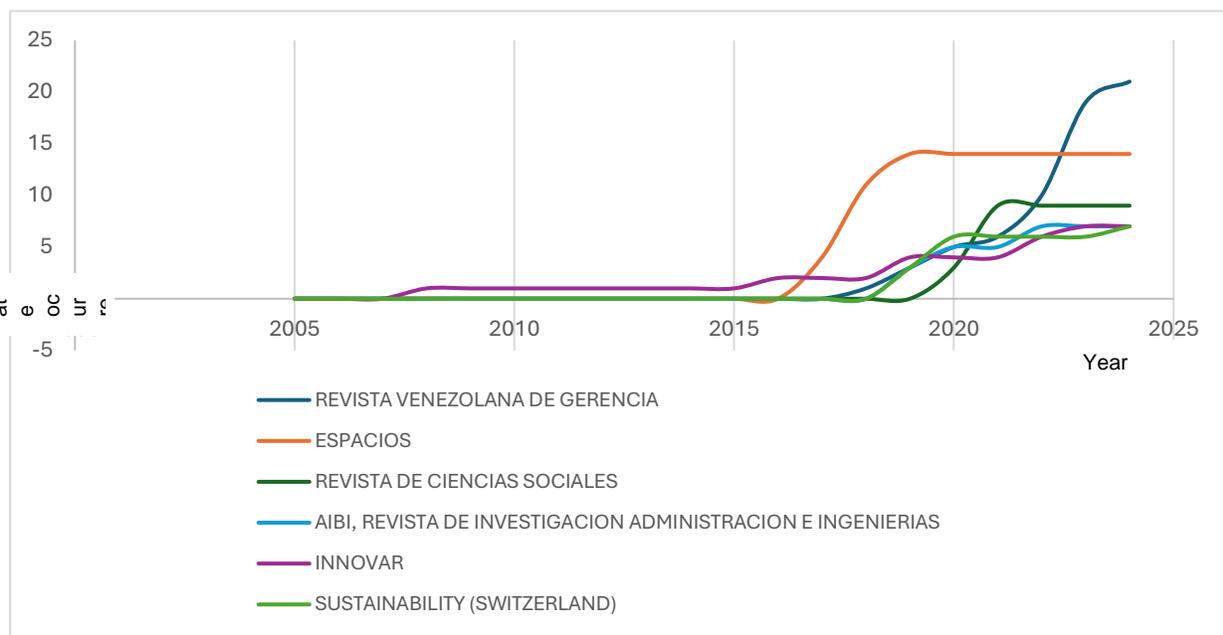
Según el resultado reflejado en el cuadrante inferior izquierdo, se encontró el conocimiento, los efectos económicos y sociales, como factores propulsores, en el cuadrante superior derecho, las temáticas transversales estudiadas en el tiempo. En el cuadrante superior izquierdo se destacan los acercamientos en Organizaciones, estudios teóricos, marketing sanitario, análisis cualitativo, como los tópicos prominentes en estos temas en específicos y finalmente en el cuadrante inferior derecho, la estructura conceptual expone a modo de tema emergente, estudios que buscan alcanzar los conceptos sobre desde el sector turismo, toma decisiones, así como el uso de análisis multicriterio, con herramientas que faciliten evaluar diferentes posibles soluciones a problemas de las organizaciones.

En consecuencia, aportes como el de Medina (2017), quien discute la gran relación entre el capital social, gestión del conocimiento y capital intelectual como tríada propiciadora del desarrollo del conocimiento en las organizaciones. En este sentido propone una relación entre aspectos que vinculan estrechamente el capital social con la gestión del conocimiento en contextos universitarios. Por su parte Chirinos et al (2018) involucra el tema del emprendimiento sostenible para el desarrollo económico de las Pymes, en cuyo estudio evidencia que las pymes de Maracaibo, Venezuela le dan poca importancia a las cualidades del entorno para implementar este tipo de estrategias que les permita impulsar el desarrollo económico.

En cuanto al tema de la responsabilidad social, se toma como referente el estudio realizado por Ibarra et al (2022), quienes establecen la importancia de la responsabilidad social corporativa y la gestión de la calidad en el sector hotelero en México, aspectos que inciden positivamente en el desempeño de este sector; los hoteles de cadena tienen mayor influencia en la gestión de calidad total sobre la responsabilidad social y el desempeño.

- **Divulgación del conocimiento.** Se presentan los resultados obtenidos acerca de la publicación investigativa en revistas científicas.

Figura 3.
Producción de las fuentes a lo largo del tiempo



Fuente: elaboración propia., a partir de Bibliometrix (2024)

Se encontró la información de las 6 revistas más relevantes en la temática de Gestión del conocimiento y Responsabilidad social en las empresas en periodo (2025-2023). En este sentido se evidencia que la revista con mayor cantidad de artículos publicados es la Revista Venezolana de Gerencia (Venezuela), en los dos últimos años ha logrado publicar hasta 20 artículos en esta temática. Esta mayor producción científica no está tan marcada con el resto de las revistas, ya que el rango de artículos publicados se ubica entre 05 y 13.

El periodo con mayor publicación es estos temas comprende los años 2019 al 2022, en donde se publicaron artículos con mayor influencia en áreas objeto del análisis. En las revistas colombianas se visualiza la revista innovar de la Universidad Nacional con más de 5 artículos en 2023, igual que Espacios de Venezuela presenta varias publicaciones en sus últimos 3 años sobre gerencia y ciencias sociales. Se destaca el estudio realizado por Martínez et al (2022), en el cual se evidenció la relación entre capital intelectual y el desempeño organizacional, en donde existe la necesidad de implementar una estrategia de gestión enfocada en el desarrollo y fortalecimiento de los intangibles como condición necesaria para seguir siendo competitivos y lograr un desempeño superior en las organizaciones.

De acuerdo con los aportes importantes del análisis bibliométrico realizado, la RSE se centra en agregar valor al desempeño económico de la organización, lo que implica proponer planes de mejora individuales para cada establecimiento o un modelo de gestión para las empresas.

Conclusiones y discusión

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un elemento indispensable en las empresas contemporáneas que requieren adoptar enfoques holísticos en los que puedan converger propósitos de rentabilidad e impacto socioambiental. La Gestión del Conocimiento (GC), está focalizada en la obtención, distribución e implementación de conocimiento organizacional; razón por la cual, las empresas pueden potencializar los conocimientos internos y asumir los desafíos del entorno.

El compromiso organizacional es indispensable porque a pesar de los obstáculos que se presenten, las decisiones empresariales influyen en éxito de las empresas y en la preservación de entornos naturales; lo que implica asumir la responsabilidad social y ambiental. La interacción entre la RSE y la GC, es fundamental porque la RSE compromete las empresas a desarrollar prácticas éticas y la GC, puede proporcionar herramientas necesarias para asimilar y divulgar el conocimiento, facilitando el aprendizaje continuo, la innovación y la toma de decisiones informadas.

La GC, respalda la RSE, en los procesos de identificación y difusión de mejores prácticas que posibilitan el intercambio de experiencias y conocimientos para asumir nuevos desafíos; teniendo en cuenta que las empresas pueden aprender unas de otras y establecer estándares de mejoramiento continuo.

La dupla entre la RSE y la GC, incide en la reparación y establecimiento de objetivos y orientaciones para el quehacer empresarial, con la finalidad de trascender el cumplimiento de regulaciones, por medio de propuestas de mejora que incidan en cambios a requisitos legales mínimos, cultura organizacional que no esté limitada al marco normativo.

Acorde con los hallazgos, se infiere que es necesario promover la creación de redes empresariales entre organizaciones privadas, gubernamentales, instituciones académicas y actores sociales representativos. También es recomendable establecer plataformas que faciliten espacios de interacción para compartir conocimientos y trabajar colaborativamente, así las cosas se puede optimizar la experiencia de otras empresas en aras de abordar desafíos complejos y conducir a la propuesta de soluciones efectivas e innovadoras. Razón por la cual se propende por una competencia justa y colaborativa para contribuir al logro de metas empresariales (Heincke, 2005).

Por otra parte, se identificaron falencias en la implementación de prácticas convencionales enmascaradas y camufladas en las nuevas terminologías; no obstante, también se percibe desde la óptica del compromiso empresarial y la transformación de negocios con visión global desde el mejoramiento interno hacia las interacciones con el entorno.

Otro aspecto crucial de la relación entre la RSE y la GC, se fundamenta en el respaldo que tienen las empresas acerca de los procesos de recopilación, análisis y difusión de datos que están relacionados con la determinación de áreas de mejora, fuentes de accesibilidad a la información, indicadores para evaluación del impacto socioambiental y procesos pertinentes en la toma de decisiones informadas.

Finalmente es importante reconocer que el análisis de datos permite promover una administración innovadora; por tanto la interconexión entre la RSE y la GC es crucial en el éxito de las empresas; al optimizar los conocimientos internos y colaborar con otras empresas mediante la rendición de cuentas y la transparencia.

Referencias

Arévalo Ascanio, J. G., Bayona-Trillos, R. A., y Rico-Bautista, D. W. (2015). Responsabilidad social empresarial e innovación: Una mirada desde las tecnologías de la información y comunicación en organizaciones. *Clío América*, 9(18), 180-189.

https://www.researchgate.net/publication/313421619_Responsabilidad_social_empresarial_e_innovacion_Una_mirada_desde_las_tecnologias_de_la_informacion_y_comunicacion_en_organizaciones

Arias Pérez, J. E., y Aristizábal Botero, C. A. (2011). El dato, la información, el conocimiento y su productividad en empresas del sector público de Medellín. *Semestre económico*, 14(28), 95-109. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v14n28/v14n28a7.pdf>

BecerraAriza, S. M., y Montenegro Guerrero, M. I. (2021). *El desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial*. (Trabajo de grado. Universidad Católica de Colombia). <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/c54f7250-5241-4adf-ad11-058727e37885/content>

Calvo Giraldo, O. (2018). La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura. *Tendencias*, 19(1), 140-163. <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v19n1/2539-0554-tend-19-01-00140.pdf>

Contreras Velázquez, L. M. C., Guillén Pérez, L. G., Formoso Mieres, A. F. (2019). La huella ecológica, indicador de la responsabilidad social y ambiental de cara al 2030. *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad*, 2(2), 5-13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9016405>

Cordova, D. J., León Saltos, A. C., y Saltos Cruz, J. G. (2023). La reputación empresarial y la responsabilidad social corporativa en las organizaciones bananeras ecuatorianas. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(118), 29-38. <http://ve.scielo.org/pdf/uct/v27n118/2542-3401-uct-27-118-29.pdf>

Chirinos Araque, YV, Meriño Córdoba, VH, Martínez De Meriño, CY, y Pérez Peralta, CM (2018) Emprendimiento sostenible para el desarrollo económico de las Pymes. *Revista Espacios*, vol.39 No.7. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p03.pdf>

- Ereñaga De Jesús, N. (2023). La gestión del conocimiento en las organizaciones como medida de adaptación al nuevo entorno laboral. *Revista Lan Harremanak*, 23(49), 1-19. <https://addi.ehu.es/handle/10810/62620>
- Frías Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- García, C. (2013). La responsabilidad social empresarial y el papel de las empresas en la construcción de sociedad. *Suma de Negocios*, 4(1), 121-134. Epub March 01, 2021. Retrieved February 07, 2024, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2013000100121&lng=en&tlng=es.
- García Rodríguez, Z., Olivera Batista, D. y Díaz Jiménez, A. (2023). Auditorías del conocimiento: un reto para la gestión del conocimiento en las universidades. *e-Ciencias de la Información*, 13(1). <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/51952>
- García, R. G. (2023). La responsabilidad social corporativa como herramienta para la consecución de la igualdad de género en cadenas globales de valor. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (167), 209-246. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialCorporativaComoHerramientaP-9048579.pdf>
- García Ramos, T. E., López Brunett, A. L., Wright-Garzón, M. R., y Varas Espinoza, N. (2023). Gestión del conocimiento y gestión de cambio: Estudio Bibliométrico. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 173-197. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2220>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4thed.). Allyn & Bacon.
- González, L., (2002). Gestión del conocimiento y gestión de recursos humanos: una convergencia necesaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18(2-3), 177-213. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318274004.pdf>
- Guzmán, M.G. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. *Saber*, 28(4), 794-805.

[dhttp://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000400014&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000400014&lng=es&tlng=es)

Heincke, M. (2005). La responsabilidad social empresarial: ¿una herramienta para el desarrollo local sostenible en Colombia? *Revista opera*, 5(5), 55-74. <https://www.redalyc.org/pdf/675/67550505.pdf>

Ibarra Cisneros, MA, Vela Reina, JB, y Hernández Perlina, F (2022) La importancia de la responsabilidad social corporativa y la gestión de la calidad total en los hoteles de México. Dirección y Organización, *Revista de ingeniería de organización*, 76. <https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/617/637>

López Celis, D. M., & Peñalosa Otero, M. E. (2019). Responsabilidad social empresarial y su impacto en la disposición a pagar más entre los consumidores colombianos *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87). 653-663. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499003>

Manzano Santana, Á. G. Mul Encalada, J. (2021). La Gestión del Conocimiento en las Mipymes: Caso de una Consultora en Yucatán, México. *Hitos de Ciencias Económicas y Administrativas*, 27(77). 33-53. https://www.researchgate.net/publication/355513838_La_Gestion_del_Conocimiento_en_las_Mipymes_Caso_de_una_Consultora_en_Yucatan_Mexico

Marquines LN, (2021). *Beneficios de implementar responsabilidad social empresarial en las pymes de Bogotá*. [trabajo de grado, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior-CUN] CUN https://repositorio.cun.edu.co/bitstream/handle/cun/5198/MarquinesLuz_2021_Responsabilidades_sociales_empresales_Pymes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina González V, (2017) Gestión del conocimiento y capital social: su relación en contextos universitarios. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28 (3), 16.

Morales Torres, M, Cárdenas Zea, M.P, Morales Tamayo, Y, Bárzaga Quesada, Joao, y Campos Rivero, D. S. (2021). Las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 128-134. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300128&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300128&lng=es&tlng=es)

- Muñoz Zapata, D. E. y Valencia Rey, J.E. (2015). Gestión del conocimiento organizacional: un encuentro necesario entre plataformas digitales, comunicación, educación y cultura. *Revista Lasallista de Investigación*, 12(2), 105-111
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492015000200011&lng=en&tlng=es.
- Muñoz Martín, J. (2013). Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor Compartido (CVC). *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad / Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 7(3), 76-88.
<https://www.redalyc.org/pdf/5118/511851339007.pdf>
- Naranjo Arango, R., Mercado Caruso, N., Naranjo Del Giudice, N., y Giraldo Oliveros, ME. (2018). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en medianas empresas del departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84).
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058776008/29058776008.pdf>
- Núñez Reyes, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. Cepal. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/4fa567cb-d58f-454e-8d10-9c08b922cc86/content>
- Potes Ordoñez, L. B., y Bucheli Calvache, J. M. (2022). La responsabilidad Social Empresarial como eje de fortalecimiento en la competitividad de la microempresa. *Revista Academia & Derecho*, 13 (25), 1-22. <https://doi.org/10.18041/2215-8944/academia.25.10584>
- Rojas Rodríguez I. S., Rossetti López, S. R., y Coronado García, M. A. (2021). Gestión del conocimiento y responsabilidad social empresarial en agronegocios caso: Hermosillo, Sonora. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 48(1345-2021-1202), 642-655.
<https://www.redalyc.org/journal/141/14167610004/html/>
- Santofimimio Mahecha, A. M. (2011). *La empresa colombiana en su relación con la comunidad*. (Tesis de grado. Universidad del Rosario. Colombia).
<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/b98df410-14e9-400a-b6f1-9d41ddfe76a8/content>

Ulaje, Escobedo, J., López Salazar, A., y Contreras Soto, R. (2019). Análisis de los beneficios de la RSE en las instituciones bancarias que operan en Celaya Guanajuato, desde la perspectiva del cliente. *Revista Raites*, 5(11). <file:///Users/mariayennyfajardo/Downloads/2030-6511-1-SM.pdf>

Valencia Bonilla, M, B., Alba Cabañas M, y Herrera Lemus K. C (.2016). La gestión del conocimiento y su relación con la innovación y la mejora continua en modelos de gestión. *Cofin Habana*, 10(1), 101-112. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000100008